



Canada Border Services Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/91-2004
ISBN 0-660-62603-9

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

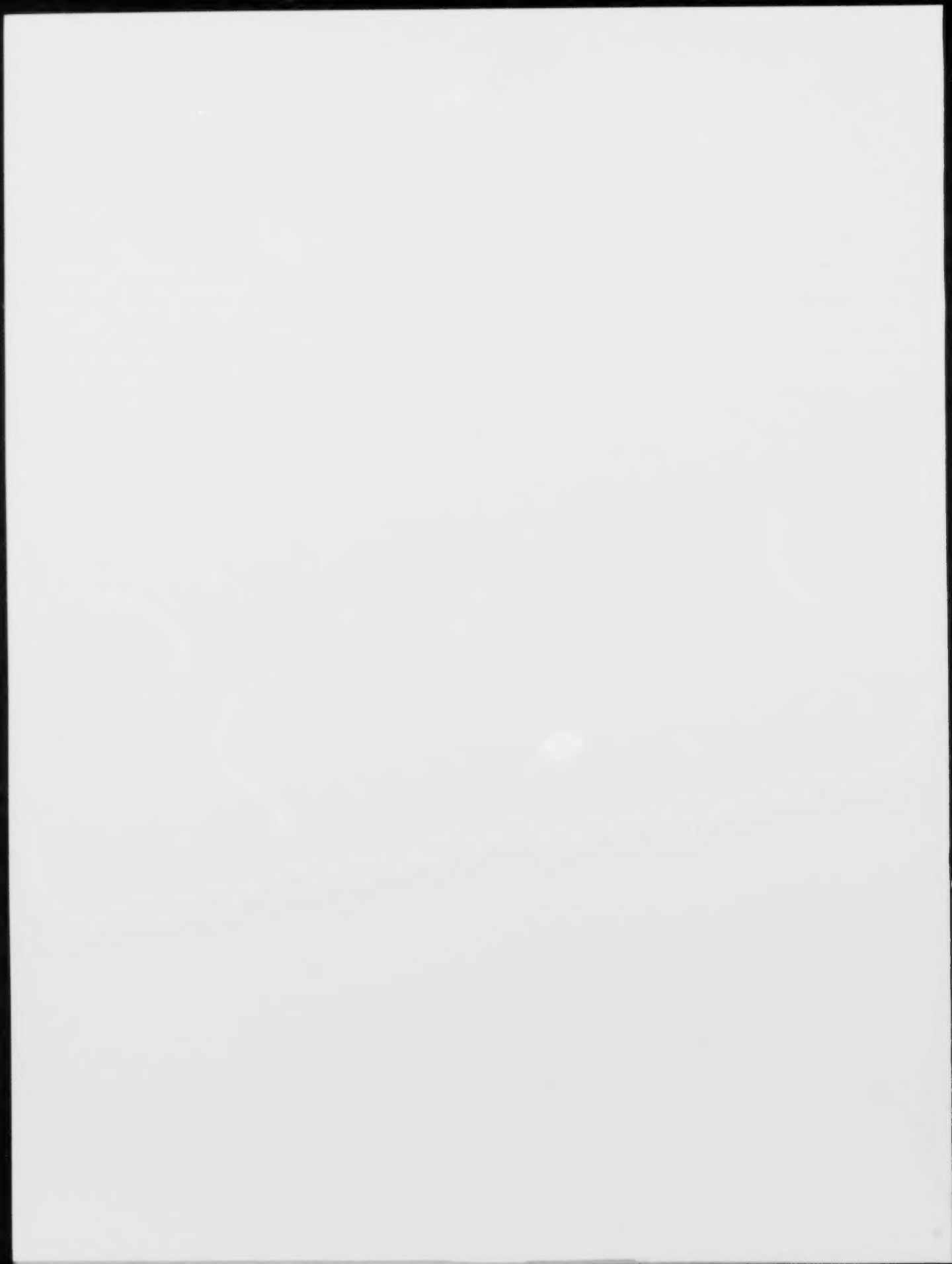
Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



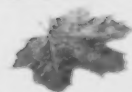


Canada Border
Services Agency

Agence des services
frontaliers du Canada



Protection • Service • Vigilance



Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2004

A. Anne McLellan, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada
(Minister of Public Safety and Emergency Preparedness)

Canada



Message from the Minister

It is my pleasure to table this Departmental Performance Report for the Canada Border Services Agency (CBSA). With the creation of CBSA to consolidate border services under the new Public Safety and Emergency Preparedness (PSEP) portfolio, Canada is better positioned to work with its partners to deliver innovative, integrated services, and accelerate progress in areas where we need to improve.



As this document shows, the organization, which came into being December 12, 2003, has made an impressive start, while continuing to deliver on the commitments of its legacy organizations—the Customs branch of the former Canada Customs and Revenue Agency (CCRA); areas of Citizenship and Immigration's (CIC) Intelligence and Enforcement services; and the Import Inspection at Ports of Entry program of the Canadian Food Inspection Agency (CFIA).

The overriding objective in the early months was to ensure business continuity and a seamless transition to the new regime for our clients, trading partners and Canadians. This, I am proud to report, was achieved.

In 2003-2004, Canada's border management personnel also faced a number of emergency situations. These were successfully addressed, while progress continued, to improve border integrity and expedite legitimate trade and travel, including advances under the *Smart Border Declaration*. Respecting these dual imperatives is enormously important to our safety and security, to our relationships with our trading partners, and to Canada's economic prosperity.

Finally, the employees of CBSA are to be congratulated for their continued dedication and professionalism in protecting Canada's safety and prosperity through this transition period. I want to thank them for their hard work over the past year and to assure them of my support and that of my Cabinet colleagues as they strive to further improve Canada's border services in the year ahead.

A. Anne McLellan, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada
(Minister of Public Safety and Emergency Preparedness)

Message from the President

The integration of border functions into one agency builds a new platform for Canada's border services. We are better able to leverage the expertise of border management staff, the partnerships and innovations of legacy organizations, and world class laboratory and technological capabilities, to improve our ability to protect Canadians' security and economic prosperity as efficiently as possible. However, the transition to this new agency is an extraordinarily challenging task, and one that is not yet complete.



In the first three months of 2004, thanks largely to the dedication and professionalism of our employees, we successfully laid the groundwork for our new organization.

I want to take this opportunity to assure all employees that regardless of the organizations they were formerly associated with, I am committed to seeing that every employee in CBSA is treated equally. I am very encouraged by how many employees, in the field and at headquarters, actively participated in helping to develop a corporate identity for CBSA

and our initial Strategic Framework. Precisely because of this involvement, we are forging a vision for an integrated border services agency that will be far greater than the sum of its parts. The talents and skills of our people are our greatest asset in fulfilling our responsibilities and demonstrating operational excellence. I want to thank and congratulate employees for their outstanding performance over the course of an exceptional year.

Going forward, we will be using our performance report and other mechanisms to establish and report on our efforts to achieve the expectations we set for ourselves. This is integral to CBSA being a continuous learning organization—one that strives to deliver consistent service and strong protection for Canadians, alongside value for taxpayers.

We have made an impressive start building a border services agency that aims to be second to none in the world. With the continued dedication, energy and creativity of our staff, I am confident we will achieve this objective.

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'AJ'.

Alain Jolicoeur
President, Canada Border Services Agency

Service: 2003-2004

Vigilance

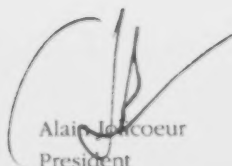
Performance in Practice

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Departmental Performance Report (DPR) for the Canada Border Services Agency (CBSA).

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-2004 *Departmental Performance Reports* Preparation Guide:

- This report, to the best of my knowledge, provides a comprehensive, balanced, and transparent picture of the performance of the organizations that were merged to create CBSA.
- It should be noted, however, that CBSA was created on December 12, 2003. Consequently, though comprehensive, the financial information presented in this report on a full-year basis reflects the best information available to CBSA.
- This report is based on existing, underlying information and management systems of the Canada Revenue Agency (CRA), Citizenship and Immigration Canada (CIC), Canadian Food Inspection Agency (CFIA) and CBSA.
- Some of the performance information is based on management's best estimates and judgments and is qualitative in nature.
- Any assurances about data accuracy and quality beyond those stated in this report will need to be referred to the legacy organizations that were responsible for the control framework from which the performance information was derived.



Alain Lefcoeur
President
Canada Border Services Agency

October 20, 2004

Table of Contents

Foreword	11
Chapter 1: Overview of Agency Performance	1
Chapter 2: Performance Against Legacy Organization Expected Outcomes	25
Chapter 3: Performance Information for Transition	31
Conclusion	37
Appendices	59

Foreword

This Departmental Performance Report (DPR) for Canada Border Services Agency (CBSA) comes at an important point in our transition. Three organizations, formerly part of different departments and agencies, are now one. We selected our theme – Protection, Service, Vigilance – to emphasize what it is about our work that links our new, combined workforce, and what it is that Canadians expect of us—*vigilance* at the border, with innovative and responsive *service*, that has as its overarching purpose the *protection* of the public's safety and security, and economic well-being.

These are not static concepts, particularly in the tumultuous global security environment of which Canada is a part. The changing nature of the threats we manage means we must be ever vigilant, with smarter and more innovative services that steadily enhance the level of protection we provide where that is required. This demands that we continuously examine how well we do what we do. It demands that we be as clear and transparent as we can about where we're doing well, where we need to improve and why, and how we intend to do so.

This report is the formal start of that process. Because CBSA came into being three-quarters of the way through the fiscal year, pulling this document together was a particularly challenging exercise. We worked to the best of our ability with the information we had. Where supporting information was not available or too imprecise to draw a firm conclusion, we say so, and provide an assessment based on our best judgement. However, over time, the rigour and comprehensiveness of our performance reporting will improve as our Strategic Framework matures, and we develop more detailed measures and benchmarks; build our analytical capacity, and re-tool our information systems and processes to produce the data we need.

Meanwhile, this document provides the first accounting for the responsibilities of this new organization. It underscores our commitment – even in these early days – to due diligence. As we continue through transition, it helps us stay focused on those areas that are priorities for improvement and securing the funding and resource requirements associated with them. It promotes the sharing of lessons learned and continuous improvement. It supports informed and strategic decision making by management. For Parliamentarians and Canadians, it provides one view of the scope and assessment of the state of Canada's border services, which previously would have been spread across three reports from three different organizations.

This document is an important step towards steadily more integrated, effective and innovative border services for Canada. We look forward to next year, when we will be in a position to report on our first full year of operations as one Agency.

Chapter 1: Overview of Agency Performance

On December 12, 2003, Customs Services, from Canada Customs and Revenue Agency, most of the Intelligence and Enforcement programs of Citizenship and Immigration Canada, and the Canadian Food Inspection Agency's Import Inspection at Ports of Entry program, were brought together to form one integrated border services agency, the Canada Border Services Agency (CBSA).

Although transition is not yet complete, the merging of these border management functions into one agency provides the means for services to be delivered more efficiently and more effectively, strengthening the Government of Canada's capacity to protect the safety, security and economic prosperity of Canadians.

Responding to an Unprecedented Challenge

Building and structuring CBSA from three legacy organizations, all administered separately, to fully realize the potential for more effective and efficient border services is a tremendous challenge. This was particularly true in 2003-2004, which saw a heightened security environment as exemplified by the Iraq war, SARS, the one reported case of Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE), Avian Flu and the August 2003 blackout in Ontario.

Border services are essential services—in the global context, CBSA is the first line of defence in managing the movement of people and goods, into and out of the country. For the new organization, this meant having to “hit the ground running”, meeting the health, safety, security and service commitments of our legacy organizations, while integrating operations with a workforce of approximately 10,400 employees. It had to rapidly establish a foundation upon which the vision of a fully integrated dynamic, efficient, and responsive border services agency could be realized.

All this made 2003-2004 an extraordinary year. In order to tell our story, this Departmental Performance Report is organized into three distinct chapters. This first chapter provides a general overview of the new Agency, the legacy organizations from which it was constituted, its mission and our perspective on overall performance for the full 2003-2004 fiscal year. Because CBSA existed for only the last quarter of the 2003-2004 fiscal year, Chapter 2 fulfills the responsibility to report to Parliament on the progress achieved against the commitments made by our legacy organizations for 2003-2004 in their respective Reports on Plans and Priorities. Chapter 3 describes the transition challenges CBSA faced in the areas of human resources, funding, and establishing working relationships with partners, and how these challenges were addressed during its first three months of operation.

What We Do

All people and goods entering Canada, whether by air, land, or sea, must report to CBSA at ports of entry. In addition to our own legislation, we administer and/or enforce approximately 75 domestic acts and regulations on behalf of other federal departments and agencies, and international agreements that govern travel and trade.

Exhibit 1: Relevant Acts and Regulations Administered by CBSA

Relevant Acts and Regulations

CBSA administers and/or enforces, in whole or in part, approximately 75 Acts and Regulations (including those on behalf of other federal departments and agencies) such as:

- *Customs Tariff*
- *Customs Act*
- *Excise Act*
- *Excise Tax Act*
- *Food and Drugs Act*
- *Export and Import Permits Act*
- *Health of Animals Act*
- *Immigration and Refugee Protection Act*
- *Plant Protection Act*
- *Special Import Measures Act*
- *Section 25 to 39 of the Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act*

CBSA's work involves contending with such threats as terrorism, illegal migration, illegal trade of weaponry, drugs, unsafe goods and foodstuffs, and contaminants. We conduct removals and detentions, assist in bringing war criminals to justice, and combating money laundering. CBSA must exercise the vigilance required to protect our health, security and economic prosperity from all significant border risks, while maintaining the free flow of low-risk individuals, goods and services across our borders, which is vital to the personal and economic well-being of Canadians.

CBSA's responsibilities are to:

- Promote and facilitate a level playing field for legitimate travellers and traders
- Ensure that all travellers coming into Canada are admissible and comply with Canadian laws and regulations
- Detain migrants who refuse to identify themselves or may cause a threat to Canada
- Process all commercial shipments at ports of entry to ensure Canadian laws and regulations are adhered to, that no illegal goods enter or exit the country, and that related trade statistics are accurate
- Ensure food safety and plant and animal health by identifying and interdicting high-risk regulated commodities at air, land, and seaports
- Ensure that applicable duties and taxes are paid
- Remove persons who have been determined inadmissible to Canada

Because CBSA is still in transition, the full extent of our functional responsibilities is not yet confirmed. At present, we are responsible for most of the federal border services that facilitate lawful travel and trade, and interdict and prevent dangerous people and goods crossing our borders, but we are not responsible for all of them.

Core Business Volumetrics in 2003-2004

At this stage in transition, CBSA's operating budget is approximately \$1 billion. Since December 12, 2003, the combined workforce of approximately 10,400 public servants managed Canada's borders at 1,369 service points across the country and abroad. At over 60 land border crossings and 9 international airports, we operate on a 24/7 basis. Our service levels are comparable to previous years. Enabled by our business systems, in 2003-2004 we served over 200,000 commercial importers and exporters and more than 92 million travellers. We processed over 71 million highway travellers, 18 million air travellers, 276,000 rail passengers, 2.9 million marine passengers, and over 11 million commercial releases totalling some \$350 billion in value. We intercepted 57,200 prohibited commodities, conducted nearly 30,000 immigration investigations and detained over 13,400 persons for immigration infractions. We administratively resolved over 7,000 contested customs-related decisions with less than 10% of those being appealed further. On the financial side, we collected over \$3.3 billion in import duties and \$22 billion in GST.

To contribute to the protection of Canada, we referred approximately 2.3 million people to CIC and 232,447 people to CFA for further examination, intercepted 73% of improperly documented individuals before they reached Canada, intercepted 64,376 prohibited soil, plants and plant products and meat and meat products, detained 13,413 unknown or high-risk persons, and removed 10,977 inadmissible individuals.

Internationally, we continued to be actively involved in promoting Canadian interests at various international organizations, addressing issues related to international customs rules and requirements, and to harmonizing standards and supporting negotiations concerning Canada's free trade agreements.

Contribution of Others

Not all of the achievements we document in this report are solely attributable to CBSA and its legacy organizations. For much of what we do, we depend on strong alliances with other government departments and agencies, both within Canada and abroad. Through these alliances, we are able to forge international agreements and establish rules and practices that facilitate lawful trade and travel. Further, by gathering and sharing intelligence with our domestic and international partners, our joint capacity to target, disrupt and dismantle illegal activity is improved, thereby providing Canadians with enhanced personal and economic security.

Our stakeholders also play an essential role in our work. They effectively communicate to us the issues and challenges their constituents face in complying with their border obligations, and they work with us to find solutions. They also provide information and assistance to their memberships, which helps to ensure that travellers, traders, immigrants and refugees are aware of their obligations, while reducing their compliance burdens.

The following is a listing of our key partners and stakeholders.

Our Key Partners and Stakeholders	
Government	
• Provinces and territories • Public Safety and Emergency Preparedness (PSEP Canada) and some PSEP portfolio partners, including Canada Firearms Centre, Canadian Security Intelligence Service, Royal Canadian Mounted Police (RCMP), and Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness • Border management agencies of other countries • Other federal departments and agencies, including Canada Revenue Agency, Citizenship and Immigration Canada, Canadian Food Inspection Agency, Health Canada, Environment Canada, Foreign Affairs Canada and International Trade Canada, the Public Health Agency, Department of Justice, Department of Finance, Privy Council Office, the Canadian International Trade Tribunal, Transport Canada	
Law enforcement agencies	
• Provincial, territorial and municipal police forces • US and other foreign law enforcement agencies, Department of Homeland Security	
Stakeholders	
• Transportation organizations and carriers (e.g. Canadian Trucking Alliance, airlines, etc.) • Brokers associations (e.g. Canadian Society of Customs Brokers) • Bridge, tunnel, port, and airport authorities • Professional Associations (e.g. Canadian Bar Association) • Import/Export organizations (e.g. Canadian Association of Importers and Exporters) • Non-Government Organizations (NGOs) (e.g. Canadian Red Cross, Canadian Council for Refugees) and multilateral organizations (e.g. World Customs Organization, CANAM Border Trade Alliance, United Nations High Commissioner for Refugees)	

Our work is made easier through the support of a strong legislative framework that lays out responsibilities for travellers and traders and provides for penalties and sanctions, where appropriate, to address non-compliance. As new challenges have arisen, we have been able to rely on the flexibility of the legislative system, through which we have received new tools and powers to better protect Canadians and their economic interests from external threats.

Managing Risk

Because of the sheer volume of business we manage and the often-sensitive nature of the issues we address day-to-day, how we do our job impacts on the level of confidence Canadians have in their government. It is a responsibility we discharge in a very serious manner.

At CBSA, we see our role to manage risk along a continuum—facilitating the movement of low-risk travellers and goods at one end, and taking strong enforcement action as necessary at the other. Strategically, this includes "pushing our borders out" as much as possible, so that we can effectively address risks at the earliest possible point in the travel/supply continuum to reduce the likelihood that dangerous people and goods will ever reach North America. Similarly, it means expediting the movement of low-risk goods by performing verification activities away from the border, after release.

CBSA operates on the basis that the vast majority of people and businesses want to comply with the law, and we work hard to facilitate compliance. This includes services that enable information to be provided in advance by travellers and traders, to confirm low-risk status, which allows CBSA to expedite processing and maintain high levels of confidence in the security of our borders. We are also prepared to respond in cases where individuals and businesses either accidentally or intentionally fail to comply with the rules or present an extraordinary threat. In cases where people and businesses innocently fail to comply because they have misunderstood their obligations, CBSA makes every effort to help prevent the same mistakes from being repeated. For those few who are intent on breaking the law, appropriate enforcement actions to administer sanctions against the offenders are used. Underpinning our overall risk-management framework is access to a dispute resolution system that aims to provide a fair and impartial redress process for clients wishing to dispute an assessment or decision.

Evaluating our Overall Performance

As a new agency, the parameters we use to assess our performance are still evolving. As discussed in Chapter 2, each of our legacy organizations had certain outcomes and performance expectations that helped to clarify various aspects of CBSA's overall mission. However, as an integrated agency, we are working to make the whole greater than the sum of its parts. In terms of performance, merging nearly all essential border services in a single organization should not only reduce overlap and duplication; it should also create synergies that ultimately result in our work being done smarter, better, and faster.

In terms of reporting, it means that it is possible to discuss performance in a holistic way, from the perspective of how all CBSA's border services contribute both individually and collectively to achieving our ultimate mission:

Mission: To manage the access of people and goods to and from Canada to ensure the safety and economic prosperity of all Canadians.

As a first step on the path to developing a holistic performance reporting regime, we initiated a preliminary integrated strategic framework, which we released in early 2004-2005 as "First Declarations – CBSA Strategic Framework". A complete depiction of this framework is attached as Appendix A. It sets out three strategic outcomes to guide CBSA's work:

- **Canada receives full social and economic benefits from the free flow of people and goods through secure, open borders;**
- **Canada's national security is maintained through our rapid reaction, interception, and interdiction of major and immediate threats; and**
- **Compliance with border laws remains strong.**

These outcomes, and the performance expectations that support them, are linked to and build on the outcomes and expectations that were inherited from our legacy organizations.

At present, the systems and processes we have inherited are unable to adequately measure our performance against these strategic outcomes. It will take some time before we have in place the right set of comprehensive and robust performance indicators, and have been able to upgrade and integrate our processes and systems to generate the information we require. Nonetheless, we will begin reporting against our three strategic outcomes in our 2004-2005 performance report, following our first full year of operating as one organization. For the 2003-2004 transition year, we are basing our assessment on the expectations established by our legacy organizations for their own performance and the priorities we set for ourselves for our first three months of operation.

The outcomes and performance expectations established by our legacy organizations for 2003-2004 are detailed in Chapter 2. In broad terms, they focus on core operations and service delivery, and on certain commitments relating to service improvement initiatives. As to the expectations CBSA has set for itself, six high level priorities were established for the 2004-2005 to 2007-2008 planning period. Of these, the ones most relevant to CBSA's first three months as an agency fall into two main categories:

- Maintaining core operations and honouring commitments, and
- Establishing a solid foundation for the successful transition into a fully integrated border services agency.

Maintaining Core Operations and Honouring Commitments

Our legacy organizations faced unprecedented challenges during the first nine months of 2003-2004, including outbreaks of SARS and Avian Flu, a single confirmed case of Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE), the August 2003 blackout in Ontario, and heightened risks relating to the war in Iraq and related tensions in the Middle East. All of these developments were managed effectively without unnecessary disruption to the flow of low-risk travellers and commodities. More generally, overall performance in the delivery of core services was strong. However, certain planned improvements were not achieved. For instance, there was essentially no progress in the development of a more comprehensive set of Customs service standards or improved information systems to support measurement against those standards.

For the three months CBSA was in operation in 2003-2004, our expectation was that we would maintain business continuity as we assumed responsibility for the roles of our legacy organizations. This included sustaining the integrity of services at the border, meeting the commitments and priorities of the organizations we inherited, promoting voluntary compliance, and continuing to improve international relations through our work with our many international partners and organizations.

Throughout this transition period, the hours and scope of service at ports of entry remained the same, and there have been no significant disruptions for the millions of individual and business clients who rely on our services. We have maintained a high level of vigilance in assessing, preventing, and protecting against all significant threats to Canada's borders, and we have continued to play an active role in international organizations.

In particular, we continued to work collaboratively with our US and domestic partners to ensure ongoing progress on the Smart Border initiatives, which have allowed us to improve our ability to identify and address security risks while efficiently expediting the legitimate flow of people and goods across the Canada-US border. Further, as discussed following our Performance Highlights, many of the shorter term commitments of our legacy organizations were met, including the advancement of several important *Smart Border Declaration* initiatives to pre-screen and expedite passage of low-risk travellers and goods. However, certain projects were delayed owing to funding constraints and other issues. On balance, we believe that the expectations of CBSA and of our legacy organizations with regard to core operations and service improvements were mostly met.

Establishing a Solid Foundation

During the few months of 2003-2004 that CBSA was in operation, our overriding expectation was that we would create and implement an interim transition structure and deliver on government priorities without disrupting border services or inconveniencing our clients. This included ensuring that we created a functioning transition organization and plan, within budget, and that the process was inclusive, timely, and transparent.

While much remains to be done, significant progress has been achieved. For example, in slightly more than three months, CBSA:

- Created the Transition Team, with representation from all three originating organizations, covering corporate and/or program areas, to develop a detailed and comprehensive implementation plan;
- Established and provided ongoing support to networks of transitional coordinators at headquarters and in the regions;
- Established a central process to manage transition activities and track progress;
- Established several working committees to address essential transitional issues such as resource transfers and the re-entry of employees into the public service;
- Conducted extensive consultations with the Privy Council Office, Treasury Board Secretariat, Public Service Commission, and Department of Justice, to address legislative requirements, and the transfer of resources to the Agency;
- Created preliminary mission, vision, and value statements as step one in building an integrated strategic framework, for subsequent consideration by senior management and employees and further development of the framework;
- Facilitated the successful transfer of resources from the Canada Revenue Agency by the key milestone date of April 1, 2004; and
- Conducted timely, open communications with employees and stakeholders, including through regular e-mail updates, the launching of Internet and Intranet sites within six weeks of being established, and encouraging feedback from affected constituencies.

Negotiations for resource transfers with the CFIA and CIC were not concluded by April 1, 2004. While a tentative agreement was subsequently reached with CFIA, negotiations with CIC and CFIA continue and will be concluded in the 2004-2005 fiscal year. Despite this, and particularly given that no established blueprint existed to identify and guide transitional activities, we believe that CBSA met the expectation to successfully establish a solid foundation for the transition into a fully integrated border services agency.

Although CBSA had been in existence for just over three months at the end of March 2004, we worked hard to provide the best possible service backed by responsible enforcement within the constraints of our funding levels and other operational challenges. However, the creation of the Agency slowed progress on some commitments within program areas as resources were directed to transition. Our inaugural *Report on Plans and Priorities* outlines our plans to continue building the organization and our strategies to address challenges and deliver results. Four key priorities are: having our own CBSA enabling legislation, a workforce re-integrated into the Public Service regime with a new cultural identity, an integrated delivery structure, and agreement on funding with central agencies, backed by customized corporate systems to effectively support operations.

Performance Highlights

The following section presents the 2003-2004 performance highlights for CBSA and its three legacy organizations. In several areas, we have achieved some excellent results or notable successes. In others, we have identified and are addressing issues where improvement is required.

Our highlights of performance are organized along our two priority areas—maintaining core operations and honouring commitments, and establishing a solid foundation.

A complete summary of the performance of each of the legacy organizations that are now part of CBSA is provided in Chapter 2, which also covers CBSA's performance in delivering on core operations and service improvement commitments during its first three months in operation. Further details on CBSA's progress in establishing a solid foundation for its transition to a fully integrated border services agency are provided in Chapter 3.

Notable Successes

Maintaining Core Operations and Honouring Commitments

	Page #
• Effectively managed a large number of health and security threats without unnecessary disruption to services	26, 47
• Advanced the <i>Smart Border Declaration</i> initiatives to expedite processing of low-risk travellers and goods, while improving our ability to identify potential threats to health and safety, by activities such as: – Collecting and analyzing Advance Passenger Information / Passenger Name Record data – Implementing CANPASS – Air at Vancouver and Halifax Airports – Expanding the Free and Secure Trade Initiative to additional sites, new enrolment centres and participants – Continuing work with the US on difficult removals	30, 62, 67
• Enhanced our ability to deal with emerging threats through improved information collection and sharing with partners through Joint Passenger Analysis Units, the National Risk Assessment Centre and Integrated Enforcement Teams	29, 69
• Successfully finalized and contributed to the completion of several Memoranda Of Understanding (MOUs) with key partners and stakeholders, such as the: – NAFTA Information Exchange MOU with the US Bureau of Customs Protection regarding qualifying goods – MOU with Citizenship and Immigration Canada to further improve cooperation, automation of border functions, and post reviews of their programs in April 2003	51, 63
• Seized approximately \$31 million under new responsibilities under the <i>International Proceeds of Crime Act</i> , of which \$11.0 million was forfeited to the Crown	27, 49
• Developed new measures of trade compliance for three priority commodity sectors	53
• Actively participated in key meetings of international trade and enforcement organizations, and contributed to free trade agreement negotiations	28, 57, 73
• Maintained continuity of core business, protecting Canadians' health and safety from all significant border threats, while fostering the free flow of low-risk goods and individuals across Canada's borders throughout CBSA's first three months as an agency. Our core business includes such things as: – Interdiction of contraband, plants and food products – Interdiction, detention and removal of individuals as provided by legislation – Initiating inspections, enforcement actions, and investigations – Providing services to travellers and businesses – Provision of a fair and impartial redress process for disputes	19, 27, 29

Establishing a Solid Foundation

• Initiated development of a preliminary declaration of CBSA's plans and priorities, including a draft statement of the Agency's mission, vision, values, and expected outcomes	20, 33, 41
• Signed, within one month of the creation of CBSA, a staffing delegation agreement to permit re-entry back to the Canadian Public Service as an initial step in the process of re-integrating our workforce from three separate groups of employees with distinct cultures and legislated employment regimes	20, 32
• Independent review concluded that due diligence had been exercised in ensuring that the required legal and associated instruments were in place for the operations of the Agency	31
• The assignment of experienced and knowledgeable senior officials, who provided ongoing direction and oversight on the various transition activities offset the lack of an established government blueprint for merging parts of organizations into one	32
• Developed a systematic project management approach and an implementation plan that identified critical paths and established report mechanisms to Senior Management	32, 34
• Implemented mechanisms to address significant issues and associated risks linked to the transfer of people, money, and assets	32, 34

Major Areas for Improvement

Maintaining Core Operations and Honouring Commitments

	Page #
• Inadequate performance measurement systems (particularly for the Customs and CFIA programs) – and the concurrent need to improve and integrate performance gathering and reporting capacity within CBSA	18
• Insufficient progress in developing comprehensive service standards and measuring performance against those standards	56, 75
• Delays in implementing certain commitments, including: – Addressing funding shortfalls for projects involving the integration of legacy systems – CANPASS-Air at Pearson International Airport – The replacement for the Customs G11 performance information system – The Joint Intelligence Assessment Project	19, 62, 63, 70

Establishing a Solid Foundation

• Building on the achievements made in 2003-2004, continued rigour must be exercised in 2004-2005 to ensure that transition is concluded successfully. In particular, the ongoing involvement of CBSA Senior Management is required to alleviate the risks related to unfinished negotiations and agreements, i.e. access to financial and administrative systems and services and the transfer of assets.	33
--	----

Improving Our Performance

We are committed to addressing, over time, areas where improvements are needed.

Our first priority in 2004-2005, as in 2003-2004, will be to continue building a solid foundation to achieve organizational coherence without disrupting the delivery of essential border services.

At this time, we are not in a position to be able to identify strategies for addressing all areas in need of improvement given the outstanding questions of funding and continued developments in our functional responsibilities. Over the next year, we expect that these strategies will be developed and/or refined.

The key areas of improvement are summarized in Exhibit 2 under five envelopes for ease of reference. Four of the areas of concern have already been flagged by our legacy organizations as areas in need of improvement. The fifth area deals with completing the building of a solid foundation for CBSA; the specific activities under this envelope are discussed in more detail in our *Inaugural Report on Plans and Priorities* for CBSA.

Exhibit 2: Key Areas for Improvements Applicable to CBSA Programs

	Planned Results	Legacy Organization Commitments	CBSA Status	Completion Date
Maintaining Core Operations	Enhanced performance measurement	Balanced Scorecard implementation and performance reporting, including setting clear targets and integrating them into our performance measurement framework and accountability contracts	Performance reporting is an important priority for CBSA and is being addressed as part of the planning and reporting framework under development. Options for the appropriate CBSA approach are being developed including the need for new integrated service standards as part of the planning and performance framework.	TBD ¹
	Improved performance against published service standards	Action plans will be established to meet our existing published service standards and expanded to cover other aspects of accuracy, fairness, accessibility, including telephone service, validations, and controls	No progress made in 2003-2004. This has been flagged as an area of importance and is reflected in our strategic framework.	TBD ¹
	Enhanced border compliance, including a more comprehensive and integrated approach to risk management and quantitative performance information	Develop robust performance reporting and accelerate implementation of key aspects of the Compliance Improvement Plan	Implemented an interim performance management system to capture and analyze results for all major post release verifications. The system will allow us to generate more meaningful compliance information in the trade area.	TBD ¹
	Enhanced information technology infrastructure and support across business lines	Implement the three-tier information technology strategy to provide better business solutions development, increase integration of systems, and durable capacity to design and maintain systems that meet business needs	As part of the Customs Action Plan and building on the successful implementation of the Integrated Customs Infrastructure project in 2002-2003 to provide CBSA with a durable, flexible platform that has been engineered to high performance and availability standards, we continued to create and implement several new business solutions in 2003-2004.	TBD ¹
Foundation	Continue rigour in concluding transition activities	N/A	Inaugural Report on Plans for CBSA details the areas of improvements and the next steps.	2004-2005 to 2006-2007

¹ TBD - to be determined. These commitments will be re-evaluated as part of a priority setting exercise to be completed once resource negotiations are concluded and outstanding issues related to the extent of our functional responsibilities are resolved and the level of available funding is confirmed with central agencies. With this information we will be able to provide more detail in our next *Report on Plans and Priorities*.

Chapter 2: Performance Against Legacy Organization Expected Outcomes

In this chapter, we provide our perspective regarding the performance of CBSA and its three legacy organizations – Customs Services (including the Customs redress function from the Appeals Branch) of the Canada Customs and Revenue Agency, the Intelligence and Enforcement programs of Citizenship and Immigration Canada, and, the Canadian Food Inspection Agency's Import Inspection at Ports of Entry program – against the 2003-2004 expected outcomes that our legacy organizations had declared. Our review period includes the last nine months during which our legacy organizations belonged to separate agencies as well as the first three months following their transformation into CBSA.

In attempting to carry out our review, we found that the quality of the performance-related information we inherited from the legacy organizations would not permit a "full transparent reporting of performance" for 2003-2004. For example, relevant information concerning CCRA's performance against some of its Customs Services commitments was not available. In the case of the Canadian Food Inspection Agency (CFIA), there were similar information gaps pertaining to the food, plant and animal inspection function that CBSA inherited. To a lesser extent, there were some informational limitations with regard to the performance of Citizenship and Immigration Canada (CIC) against certain relevant commitments. In those cases where details on the performance of our legacy organizations are not sufficiently complete or robust, CBSA management has relied more heavily on subjective assessments, guided by experience and available information.

Exhibit 3 summarizes our consolidated perspective on the 2003-2004 performance of CBSA and each of our legacy organizations against the expected outcomes that the legacy organizations had declared. These outcomes represent the ultimate objectives the organizations were seeking to achieve in support of their agencies' overall missions. As noted in the exhibit, the import inspection function of the CFIA did not have a specific declared outcome. In this case, our perspective regarding performance is based on its achievements in safeguarding Canada's food supply, including animals and plants on which safe and high-quality food products depend.

Additional supporting information concerning our perspective on the 2003-2004 performance of CBSA and our legacy organizations against anticipated results is provided in Appendix B: Supporting Details on Performance Against Legacy Organizations' Expected Outcomes.

Exhibit 3: CBSA's Consolidated Perspective on Performance Against Legacy Organizations' Expected Outcomes

Legacy Expected Outcome	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
1. CCRA Customs Services: <i>Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management</i>	Mostly met	A number of very significant threats to Canadians' health and safety were effectively addressed. More generally, performance in carrying out core operations remained strong—both before and after the creation of CBSA. Compliance with border and duty payment requirements has remained high. Programs to expedite the processing of lawful travellers and goods have been expanded, including those related to the <i>Smart Border Declaration</i> , while new investments in detection technology have improved our capacity to interdict contraband and dangerous materials. Performance has also been strong in new areas of responsibility, such as enforcement of the <i>Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act</i> . However, legacy information systems for assessing performance remain weak, and the development of new service standards has not progressed.	Anticipated Result 1, page 47
2. CCRA Appeals Redress Function: <i>Canadians receive an impartial and timely review of contested Customs decisions through our redress system</i>	Mostly met	On balance, the redress function performed as expected, although there was some slippage in the timeliness of review of enforcement actions as we worked to adjust to the new penalty regime. While some progress was made on quality assurance issues, implementation of a comprehensive Risk Management Framework was postponed, pending a re-examination of our needs through the CBSA lens.	Appeals – Customs Redress Function, page 64
3. CIC Intelligence and Enforcement Services: <i>To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy</i>	Met	Overall, enforcement has remained fair and effective. Statistics on removals, detentions, and interceptions of Improperly Documented Arrivals (IDA) vary from year to year due to factors outside of our control. Domestic and international partnerships have been expanded to promote more expeditious processing of low-risk travellers and improved targeting of high-risk individuals.	Immigration Intelligence and Enforcement Programs, page 67
4. CFIA Import Inspection Program¹ <i>(No specific expected outcome)</i>	Met	Although there was no specific expected outcome for the CFIA Import Inspection Program, our perspective is that the program was generally effective in preventing the entry of animal diseases, plant diseases, and pests as well as the entry of unsafe food. To our knowledge, there was no major outbreak of disease traceable to the importation of inadmissible products.	Import Inspection at Ports of Entry Program, page 73

¹ For further information on protection from the introduction or spread of animal and plant diseases, and pests, refer to the Canadian Food Inspection Agency 2003-2004 Departmental Performance Report.

The expected outcomes in Exhibit 3 are each supported by a set of anticipated results that describe the key core performance elements on which the outcome depends. Exhibits 4 to 7 provide our perspective on the extent to which these anticipated results were met, both by the relevant legacy organization prior to December 12, 2003 and by CBSA from this date until March 31, 2004.

Exhibit 4: CCRA – Customs Services

Legacy Expected Outcome			
<i>Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management</i>			
Anticipated Results	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security, health and safety of society, and to Canada's economy	Met	Unprecedented challenges to Canadians' health and safety stemming from SARS and Avian Flu, the one confirmed case of Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE), the August 2003 blackout in Ontario, and heightened tensions surrounding the war in Iraq all were handled effectively without unnecessary disruption to the free flow of low-risk travellers and goods across our borders. The Officer Powers Program was extended to 21 additional sites, greatly exceeding the target of 6 sites. This program aided in reuniting 92 missing children with their families, the arrest or detention of 715 impaired drivers, and the apprehension of 976 individuals wanted on outstanding warrants. Seizures of drugs and tobacco exceeded expectations, aided by recent investments in contraband detection equipment and technologies. Seizures under the <i>Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act</i> also were significant (\$31 million, of which \$11 million was forfeited to the Crown). The number of criminal prosecutions referred to the Department of Justice increased by 65% over the 2002-2003 fiscal year. Security was strengthened through partnerships on both sides of the border. Canadian businesses continued to receive protection from unfairly dumped or subsidized goods through enforcement of the <i>Special Import Measures Act</i> .	Anticipated Result 1, page 47
2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	Mostly met	Compliance with border requirements remained well over 90% for travellers and commercial shipments arriving by highway and air, and the most recent available information indicates that the targeting of higher risk travellers and commercial shipments for border inspections is reasonably effective. Our capacity to measure trade compliance has improved. An analysis of three priority commodity sectors—textiles/apparel, footwear, and steel—over a three-year period indicates that compliance with valuation and duty requirements is strong (over 90%). However, the incidence of classification errors in two of these sectors appears to be relatively high, adversely impacting on the quality of trade data. The application of graduated penalties for trade reporting violations under our Administrative Monetary Penalty System continues to expand, which should ultimately help to reduce trade data reporting errors.	Anticipated Result 2, page 52
3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security	Mostly met	Approximately 95% of travellers continued to advance through primary inspection lines at land border points within our service standard of 10 minutes during the week and 20 minutes on weekends and holidays. Further, as discussed under Anticipated Result 6, various programs to expedite the passage of low-risk passengers were expanded. As well, 72% of respondents to CCRA's Annual Survey felt Customs was doing a good or very good job; this is within the margin of error for the 2002-2003 result of 75%. However, no meaningful progress was made against the ongoing commitment to develop comprehensive service standards, and the capacity does not currently exist for measuring performance against several of the existing standards.	Anticipated Result 3, page 55

Exhibit 4: CCRA – Customs Services continued on page 28

Exhibit 4: CCRA – Customs Services (continued)

Legacy Expected Outcome <i>Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management</i>			
Anticipated Results	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
4. Certainty and consistency for international trade and travel	Met	Certainty and consistency for exporters and Canadians travelling abroad were enhanced through our extensive efforts to promote and export Canadian best practices with international organizations such as the World Customs Organization, World Trade Organization and Asia-Pacific Economic Cooperation as well as ongoing collaboration with Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. We remained actively involved in the promotion of Canadian interests at various international fora on issues related to international customs rules and requirements and to the harmonization and simplification of standards. We also actively participated in and provided support to Canada's free trade initiatives.	Anticipated Result 4, page 56
5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	Met	Underpinning all of our strategies and plans is the knowledgeable and skilled workforce we depend on to secure Canada's borders and deliver services. The Customs staff again received high marks from the public, with 90% of respondents to the CCRA Annual Survey reporting that Customs staff are knowledgeable and competent. The focus of Customs human resources efforts at CCRA during the first three quarters of the year was in the areas of training, recruiting, and the protection of staff from job hazards. During the final quarter, the Customs, CFIA, and CIC workforces came together as one under CBSA. This is discussed in more detail in Chapter 3 of this report. Necessary provisions were made to re-integrate CCRA and CFIA employees back in the public service. Through the great dedication and effort of our combined workforce, strong delivery of core operations was maintained throughout the first three months of transition. As discussed further in Chapter 3, many human resource challenges remain. However, we are committed to providing all of our staff with the resources, tools, and training they—and, ultimately, our Agency—need to succeed.	Anticipated Result 5, page 58
6. Transformation of our core business to better meet our mission (Building a Smart Border for the 21st Century Economy)	Mostly met	To address the <i>Smart Border Declaration</i> , we committed to transform the way we perform our core business operations by investing heavily in technology and processes, for example National Risk Assessment Centre (NRAC), that help us focus our efforts on high-risk travellers and goods, and provide expeditious processing. Progress was made in expanding many programs, such as pre-approval, self-assessment, advanced information, enhanced marine security and risk-based processing. However, certain projects to improve or replace Customs legacy information systems and maintain system infrastructure were delayed owing to competing funding priorities.	Anticipated Result 6, page 60

Exhibit 5: CCRA – Appeals Customs Redress Function

Legacy Expected Outcome			
<i>Canadians receive an impartial and timely review of contested Customs decisions through our redress system</i>			
Anticipated Results	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
1. The redress process is transparent, accessible, and fair	Met	Approximately 90% of clients who filed disputes received initial contact within 30 days, exceeding the service standard of 85%. Moreover, the 2003 CCRA Appeals Branch client survey results indicate a relatively high degree of client satisfaction with the handling of trade disputes (over 70%).	Anticipated Result 1, page 64
2. The redress process is timely	Mostly met	As in the previous year, trade disputes were completed well within completion time targets. However, there was some slippage in the timeliness of review of enforcement actions which took an average of 7.6 months to complete, compared to a target of 7 months - as we worked to address the effects of the newly introduced Administrative Monetary Penalty System.	Anticipated Result 2, page 65
3. Risk management is effective for dispute and litigation issues	Mostly met	An important element of risk management is settling disputes, where appropriate, without resorting to the courts. We have continued to resolve over 90% of all disputes in this way. When selecting cases to pursue through the court system, an important risk consideration is the likelihood of a favourable resolution. Our rate of success in the courts declined somewhat this year, with about 44% cases resolved, either partially or fully, in favour of the government. However, some fluctuations in this statistic are to be expected from one year to the next. Some progress was made in the area of quality assurance; however, the planned implementation of a Risk Management Framework was postponed, pending a re-examination of our needs through the CBSA lens.	Anticipated Result 3, page 66

Exhibit 6: CIC Intelligence and Enforcement Services

Legacy Expected Outcome			
<i>To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy</i>			
Anticipated Results	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
1. Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society	Met	We effectively contributed to the protection of Canadian society by fully implementing the National Case Management System at all 36 enforcement sites, developing strategies to strengthen intelligence capacity and establishing the NRAC, jointly with Customs, to share information on high-risk individuals with US counterparts. To improve processing for low-risk travellers and free up resources to focus on high-risk travellers, we worked with the RCMP to implement new fingerprinting technology and worked closely with federal partners and the US to advance information sharing, the Multiple Borders Strategy and the <i>Smart Border Declaration</i> . We continue to explore opportunities for joint Canada US assessments on irregular migration.	Anticipated Result 1, page 68
2. Interdiction of individuals attempting to enter Canada by air with improper documentation	Met	Approximately 73% of all improperly documented individuals were intercepted before they arrived at a Canadian airport, fulfilling our commitment to match or exceed the 2002 rate of 70%. Overseas, officers advised airlines and authorities on the validity of documents for entry into Canada. They also detected and investigated fraudulent documents submitted with visa applications and worked with foreign immigration and law enforcement authorities to interrupt the flow of illegal migrants to North America and to share intelligence information.	Anticipated Result 2, page 70

Exhibit 6: CIC Intelligence and Enforcement Services continued on page 30

Exhibit 6: CCRA – CIC Intelligence and Enforcement Services (continued)

Legacy Expected Outcome <i>To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy</i>			
Anticipated Results	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
3. Reports on and, if necessary, detention of individuals who have contravened the <i>Immigration and Refugee Protection Act</i>	Mostly met	To control the movement of individuals who refuse to establish their identity or are in Canada illegally, 13,413 persons were detained, an increase over the 2002-2003 fiscal year. Policy analysis was undertaken in 2003-2004 to develop a national detention strategy. Subsequently, it was agreed that the current legislative framework was sufficient to achieve Agency objectives. Work is ongoing to further refine tools for officers to assist them in prioritizing cases for detention and we anticipate to amalgamate these to our existing operational guidelines. Within the information technology environment work is ongoing to develop the necessary reporting mechanisms to support the development of appropriate performance measures.	Anticipated Result 3, page 71
4. Removal of people who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society	Met	Canadian society was protected through the removal of persons who did not have the right to remain in Canada, particularly foreign criminals and those who presented serious security risks. In 2003-2004, 10,977 persons were removed from Canada. Of those removed, 15 percent were criminals. In 2003-2004, we participated on five joint charters with the USA and removed a total of 37 individuals. The provisions of the Safe Third Country Agreement are signed. However Canada and the US must wait for the final publication of the regulations before the agreement can be implemented.	Anticipated Result 4, page 72

Exhibit 7: CFIA Import Inspection Program

Anticipated Results	Status	CBSA's Performance Perspective	Reference
1. Prevent the entry of animal diseases, plant diseases and pests as well as the entry of unsafe food ¹	Met	Import inspectors utilized targeted and random checks as well as detector dogs and x-ray machines to ensure effective inspection services. Although 2003-2004 saw a decline in international air passenger arrivals, there was an increase in the interception of prohibited products. There are several reasons for this, including increased utilization of new detector dog teams trained in the previous year, increased public and inter-governmental awareness of global pest and disease issues, and increased interceptions of wood and wood products suspected of being infested. To our knowledge, there was no major outbreak of disease traceable to the importation of inadmissible products.	Import Inspection at Ports of Entry Program, page 73

¹ For further information on protection from the introduction or spread of animal and plant diseases, and pests, refer to the Canadian Food Inspection Agency 2003-2004 Departmental Performance Report.

Chapter 3: Performance Information for Transition

The decision to create CBSA on December 12, 2003 created major challenges and opportunities, which we began to address during the reporting period. Throughout the initial transition phase, the work of the groups transferred from legacy organizations continued. After the December 12 announcement, a transition team was established to manage the creation of the organization. CBSA's expected outcome for this period was to effectively manage the transition to the new organization. This transition work was accomplished in a timely and effective manner. An independent review of the transition process concluded that due diligence had ensured that the required legal instruments were in place and a systematic approach had been followed in preparing an implementation plan identifying the critical paths and establishing appropriate reporting mechanisms for senior management.

Relative to management's success criteria, performance expectations for managing the transition were either met or are on track, as summarized in Exhibit 8.

Exhibit 8: CBSA's Performance Against Transition Management Success Criteria

Expected Outcome – To effectively manage the transition to a new organization		
Anticipated Result	Management Success Criteria	Status
Creating and implementing an interim transition structure to achieve organizational coherence and to deliver on government priorities without disrupting border services	A functioning transitional organization is ready to deliver on the government's priorities.	Met
	A plan is developed for proposing legislation in the next fiscal year.	Met
	A clearly articulated interim strategy to guide the transition is in place that reflects the government's agenda and priorities, to ensure issues are effectively addressed.	Met
	Interim plans are developed and implemented, within required time frames and in accordance with approved budgets, that support the achievement of the strategy.	Met
	Management systems are in place to ensure that results are achieved and that knowledge is appropriately transferred.	Ongoing (on track)
	The transition to the new Agency is objective and transparent, with no disruptions to the continuity of operations.	Ongoing (on track)
	The three organizational entities that have been integrated into CBSA are full participants in the transitional process.	Met
	Ongoing consultation is taking place with central agencies to ensure a smooth and harmonious re-integration of employees into the Public Service.	Met
	Employees and stakeholders have a new sense of cultural identity.	Ongoing (on track)
	Negotiations with the originating organizations are concluded in a timely manner and the appropriate levels of resources are transferred to CBSA.	Ongoing (on track)
	Effective relationships with other members of the PSEP portfolio are established and contribute to the achievement of the PSEP portfolio plans and priorities.	Ongoing (on track)

Performance Summary

With the creation of CBSA we were faced with two tasks: to maintain operations and to manage the transition of these operations into a new Agency. To accomplish this, we established a transition team with members from the three founding organizations. Each member was responsible for developing a "plan of action" to keep their program or corporate function operational during the transitional period. The transition team also established working committees to address key transition issues such as resource transfers, accommodations, the re-entry of employees into the public service, and unique job classifications.

This work formed the foundation of the transition implementation plan prepared by the transition team. This comprehensive plan to guide transition reflected the government's agenda and priorities, and included a strategy to propose legislation in the next year. Working from this plan, the transition team and the working committees began to implement transition.

The creation and regular interaction of the transition team and working committees ensured that accountabilities were clear and that transition was progressing as required. The team and working committees included senior staff with strong knowledge of their home organizations. The team members worked to ensure that the concerns of staff and management from all contributing organizations were understood and addressed. This strong culture of communication was an important factor in transition success.

Transition success was dependent on addressing the need to quickly integrate employees from three different organizations into one cohesive whole. To begin with, CBSA signed a staffing delegation agreement with the Public Service Commission to re-integrate the former CFIA and CCRA employees into the public service. Agreements were negotiated with CIC, CCRA, and CFIA in order to ensure employees had access to employment opportunities in the legacy organizations where appropriate, and interim delegation frameworks were established for grievances and discipline. We also began discussions with the Treasury Board Secretariat on integrating unique job classifications into CBSA and developing a process to deal with collective bargaining issues. Throughout transition, our Human Resources Team worked with employees to ensure that they were well informed, that reporting relationships were clear and that staffing ability and employee support programs and entitlements were not disrupted. The Human Resource Team developed the criteria for the transfer of corporate services from CCRA to CBSA, allowing the transfer to be completed at the end of the fiscal year in a fair and transparent manner.

However, building a new organization depends on more than formal structures. CBSA committed to establishing a cultural identity to promote a sense of unity among employees. To manage this work, a Corporate Identity Working Group was established to seek feedback from employees at all levels and locations throughout the organization. We expect to complete consultations and receive approval in the 2004-2005 fiscal year.

As a part of this process, we completed initial work to develop a strategic framework to guide our work and define what we stand for, where we are headed, our priorities, our key strengths and our key main risks and challenges. To this end, in spring 2004, senior managers from the founding organizations met. The comments tabled at this meeting were used to develop a discussion paper entitled "CBSA First Declarations - Strategic Framework", released in early 2004-2005, that laid out the proposed Mission, Vision, and Values (MVV) for our Agency. Adjustments were subsequently made to our MVV as a result of over 500 suggestions and comments received from managers from across Canada. The MVV will serve as the foundation of our new Corporate Identity.

Transition success was also dependent on the successful negotiation of resources. The transition team held extensive discussions with CFIA, CIC, and CCRA officials about the transfer of resources to CBSA. Negotiations with CCRA were completed in April 2004 and resulted in the transfer of 9,352 employees and a budget of approximately \$900 million. Resource negotiations with CFIA and CIC are ongoing and will be completed in the 2004-2005 fiscal year. However, as shown in Appendix D, Table 1.1.2 of the Detailed Financial Tables, we are reflecting CFIA transfers of 108 employees and \$9.5 million, and CIC transfers of 1,037 employees and \$131 million.

CBSA's contributing organizations had been working closely with members of the Solicitor General such as CSIS and the RCMP. The creation of Public Safety and Emergency Preparedness (PSEP) joined CBSA with these organizations in the new portfolio. CBSA continued to work closely with PSEP partners and began exploring new opportunities arising from being under the same Minister. This included exploring opportunities to strengthen partnerships with PSEP and the portfolio agencies through continued efforts to advance the Integrated Justice Information initiative, mandated to promote and improve information sharing and systems integration among the criminal justice and law enforcement communities in support of public safety and security.

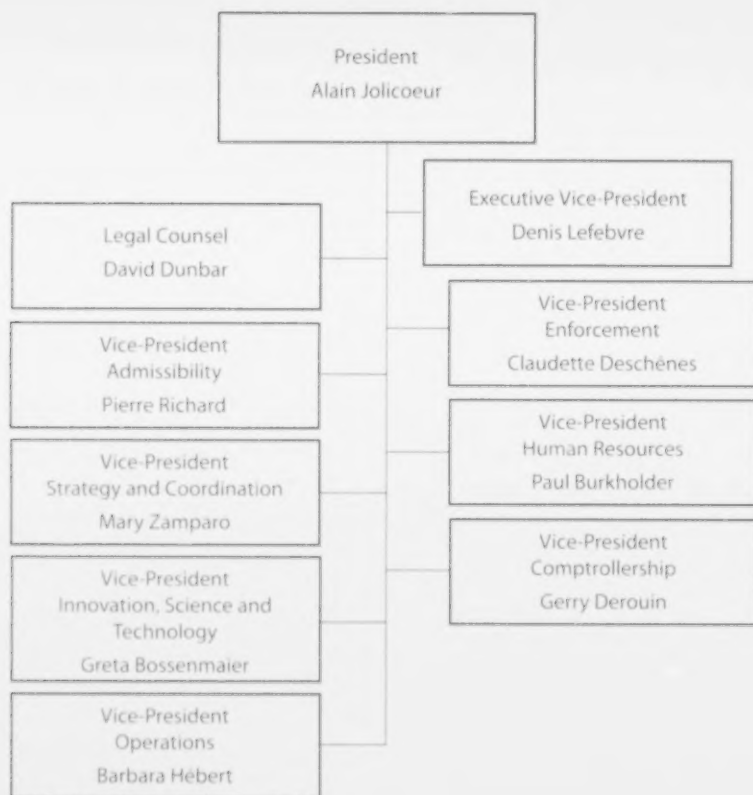
A timeline summarizing the evolution of the above transition activities over the period from December 2003 to March 2004 is provided in Exhibit 9. While we successfully met our transition objectives for this period, we recognize that there is much more work to be done before the process of building a fully integrated border services agency is complete.

Exhibit 9: Behind the Scenes Activities in Support of Transition Work

Month	Event
December 2003	• Creation of CBSA on December 12, 2003 • Naming of Transition Heads
January 2004	• Heads appointed to Transition Team • Transition Clearing House Team created on January 5, 2004, with staff from the regions and headquarters of the three legacy organizations—CCRA, CIC, and CFIA • Creation of transition structure, various committees and teams established. Implementation Teams include: • Resources • Human Resources • Communications • Accommodations • Information Technology • Administration • Project Control Team established on January 8, 2004 • Issues management process created for tracking and reporting issues • Senior management briefing binders designed • Master deck developed for internal and external briefing purposes • Process established for dealing with questions and answers • Work commenced on corporate identity • Steering Committee established to facilitate resource negotiations and transfers • Organization/coordination of First National CBSA Management Meeting on January 29, 2004
February 2004	• Regional Transition Coordinators Network established • CBSA Transition web sites (Internet and intranet) launched • Inventory established for required existing and potential Memoranda of Understanding (MOUs) with CCRA, CIC, and CFIA • Ongoing work on organizational delivery and program analysis • Ongoing resource negotiations • Process mapping commenced with CIC • Critical transition project plans and timelines created • Ongoing Ports of Entry (POE) deliberations • Interim committee structure established • PSEP relationship building • Coordination of information for delegation of authority and establishment of ATIP and executive/ministerial correspondence functions
March 2004	• Negotiations on corporate transfers from CCRA completed and employees identified • Resource negotiations and program process mapping ongoing with CIC and CFIA • Process ongoing to identify corporate transfers and ensure connectivity

By year end, an organization structure was created and submitted to Treasury Board Secretariat for approval. The organization chart for CBSA, effective as of June 2004, is presented in Exhibit 10.

Exhibit 10: Organization Chart for CBSA (effective as of June 2004)



Treasury Board approved this organization structure for implementation effective April 1, 2004. Staffing of the Vice-President positions continued through the spring.

Each Vice President leads a program or corporate branch. The face of CBSA at the border is the Operations Branch, which is responsible for delivering services in our eight regions—Atlantic, Quebec, Northern Ontario, Greater Toronto Area, Windsor-St. Clair, Niagara Falls-Fort Erie, Prairies and Pacific.

Conclusion

CBSA is responsible for essential and highly visible services. Any sustained performance weaknesses on our part could potentially have a negative impact on our ability to deliver and meet stakeholder expectations for the services we deliver.

Although CBSA, at the end of March 2004, was in existence for only three months, we were able to meet our transitional commitments for that period and have worked hard to provide the best possible service backed by responsible enforcement within the constraints of our funding levels and other operational challenges.

On the program side, we have mostly met the 2003-2004 commitments established for CBSA and the legacy organizations from which it is constituted.

Appendix D provides a financial accounting of our resource utilization, use of appropriations, and other details as required per Treasury Board guidelines.

To learn more about what has taken place this year at CBSA, more information is available on-line at <http://www.cbsa-asfc.gc.ca>. The appendices also provide additional information.

Appendices

Table of Contents

Appendix A: CBSA First Declarations – Strategic Framework.....	41
Appendix B: Supporting Details on Performance Against Legacy Organizations' Expected Outcomes.....	45
Appendix C: Overall Performance Against Service Standards.....	75
Appendix D: Detailed Financial Tables.....	77
Appendix E: Acronyms and Abbreviations.....	89

Appendix A: CBSA First Declarations – Strategic Framework

Our Strategic Framework will eventually link our mission, values and priorities with what we do across our program areas to achieve our strategic outcomes. Pulling this all together in one framework will strengthen our planning and reporting capacity and enable us to be both transparent and accountable for results. This framework will be further supported by performance expectations for each program area. These performance expectations will be aligned with what we plan to measure and/or assess, in order to determine where we are succeeding and where we may place additional emphasis to strengthen our ability to deliver on our strategic outcomes.

This appendix provides the CBSA "First Declarations" on our Strategic Framework. This framework will be refined through further consultations with management and key stakeholders in 2004-2005, and the revised strategic framework will be presented in our 2005-2006 *Report on Plans and Priorities*. It will also be the basis upon which we will report on our performance in an integrated strategic way in our future *Departmental Performance Reports*.

Appendix A

First Declarations On Our Strategic Direction – Planning and Reporting Framework

Mission

To manage the access of people and goods to and from Canada to ensure the safety and economic prosperity of all Canadians.

We achieve our mission while respecting our values.

Values

We will be guided by the following core values:

- Integrity
- Collaboration
- Respect
- Professionalism
- Transparency

Benefits to Canadians Strategic Outcomes

Together with our partners, we contribute to ensuring that:

Canadian society is safe and secure and its economy is prosperous

We will be successful for our part, if:

- Canada receives full social and economic benefits from the free flow of people and goods through secure, open borders
- Canada's national security is maintained through our rapid reaction, interception and interdiction of threats, and
- Compliance with border laws remains strong

Making it Happen

We have one business line - **integrated border services** – comprising four key program areas that help ensure the best possible integrated services at affordable cost. We will attain our strategic outcomes, if we achieve/maintain the following supporting intermediate outcomes and corresponding performance expectations.

Intermediate Outcomes and Performance Expectations

Admissibility

"Canada's competitiveness and the well-being of its citizens are strengthened by the fair, just and responsive management of lawful movement of people and goods to and from Canada."

Performance Expectations:

- Sustained high levels of compliance with trader and traveller policies and legislation administered by the Agency
- A level-playing field for travellers and traders
- Responsible border management commensurate with risk
- Impartial and timely systems for handling complaints, recourse and for examining and opining on alleged unfair trading practices
- A valued service provider for domestic regulatory partners in keeping Canada safe and prosperous
- A valued and influential contributor on the international scene in support of global access and competitiveness

Enforcement

"The safety, security and health of Canadians is protected through strong enforcement of border legislation."

Performance Expectations:

- Prompt and effective response in addressing health, safety and security emergencies involving international movement of people and goods
- Timely and accurate collection, analysis and distribution of intelligence regarding threats to national security and the integrity of Canada's borders including terrorism, contraband, war crimes, organized crime and irregular migration
- Effectiveness in "pushing the border out" through screening, targeting, interdiction, and deterrence of inadmissible people and goods entering Canada
- Successful investigation and prosecution of those who commit criminal offences against border legislation including duty evasion, smuggling, commercial fraud and other offences
- Effective removal of persons who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society
- Progress in development of international and domestic partnerships in border protection and management

Innovation, Science, and Technology

"Maximizing delivery of secure, accessible and efficient border services and operations through innovative integration and exploitation of technology."

Performance Expectations:

- Affordable and sustained systems solutions in support of smarter borders for travellers and traders and effective interoperability with our partners
- Innovative and cost-effective exploitation of technology and science to support core operations or lessen the compliance burden
- State-of-the-art performance in assuring continuity of critical systems service based on 24/7 operations

Corporate Management and Direction

"Demonstrated leadership in stewardship and as a learning and accountable organization."

Performance Expectations:

- Creation of a nimble, flexible organization that demonstrates sound financial, human resources and risk management regimes and excellence in the provision of internal services and support
- Tailored governance structures that ensure effective management oversight and direction and stewardship of entrusted resources
- A committed dedicated workforce that performs consistent with the Agency's core values
- An organizational culture that fosters continuous learning, innovation and change
- Cost effective, secure, accessible, efficient border operations through coordinated activities with stakeholders in delivering the smart border agenda to minimize barriers to lawful trade, investment and migration into Canada
- Timely completion of transition activities while maintaining continuity of border services with minimal disruption of service to stakeholders

How do we know we've achieved our commitments

Key High level Measures at Strategic Outcome Level

We will gauge our success by measuring:

- Impact of Border Services on the Canadian economy and Canadians' standard of living net of security considerations
- Trends in competitiveness and investment in Canada
- Levels of stakeholder satisfaction against new integrated service standards and confidence in integrity of Canada's borders
- Level of effectiveness in delivery of smart border and other change initiatives
- Level of affordability and sustainability of core programs
- Demonstrated fiscal prudence and accountability through enhanced productivity and performance

- Level of effectiveness in identifying, disrupting and preventing entry or exit of terrorists and weapons of mass destruction
- Extent of interdiction of attempted criminality, contraband and other immediate threats, including illegal strategic exports
- Effectiveness and level of stakeholder satisfaction in responding to safety and security threats

- Trends in compliance against established benchmarks
- Certainty and consistency in border requirements

Priorities and Strategies For the Planning Period 2004-05 to 2006-07

Priorities (High Level)

- Ensuring business continuity, integrity of services at the border and honouring commitments of originating organizations.
- Completing the transition into a fully integrated border services agency quickly and effectively, without impairing border services.
- Supporting employees to ensure they have the right tools, training, workplace, direction and information and leverage their skills and abilities for the benefit of Canadians
- Strengthening responsiveness to ensure that operational capability can respond to fluctuating risk levels and enable our officers to take appropriate action at the right time
- Advancing interoperability with our partners to enhance intelligence gathering and information sharing, while respecting Canadians' privacy rights
- Developing the border infrastructure to help build a 21st century economy to facilitate the free flow of people and goods across a secure, unobtrusive border and strengthen Canada's relationship to the world.

Strategies (High Level)

- Obtain adequate funding to maintain the integrity of our operations and work towards our vision.
- Develop strong relationships with our PSEP partners to achieve value-added synergies.
- Build a nimble, responsive, fluid organization that can effectively support labour mobility, migration and other immigration issues with border and trade issues through our border.
- Build and strengthen the infrastructure necessary to support the CBSA.
- Focus on recruiting, developing and retaining employees to maintain service levels.
- Have more of the right information at the right time through enhanced intelligence-gathering, shared information and compatible technological solutions, while respecting Canadians' right to privacy.

First Declarations On Our Strategic Plan

Mission

For the benefit of all Canadians, we will ensure the security and safety of Canada's borders, while respecting our values.

We achieve our mission while respecting our values.

Values

We will be guided by the following core values:

- Integrity
- Accountability
- Respect
- Professionalism
- Transparency

Benefits to Canadians

Strategic Outcomes

Together with our partners, we contribute to ensuring that:

Canadian society is safe and secure and its economy is prosperous

We will be successful for our part, if:

- Canadians are safe and secure and their lives are free from the threat of people and goods originating in the "grey" border;
- Canada's national security is maintained through our rapid security interception and detection of threats; and
- Compliance with border law remains strong.

Making it Happen

We build the *borderline* integrated border services by providing Canadians with secure, accessible services at available times. We will also ensure that the *borderline* is a secure and integrated border.

Intermediate Outcomes and Performance Ex

Admissibility

Canada's competitiveness and the well-being of its citizens are strengthened through the management of lawful movement of people and goods to a

Performance Expectations:

- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.

Enforcement

The safety, security and health of Canadians is protected through strong c

Performance Expectations:

- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.

Innovation, Science, and Technology

Maximizing delivery of secure, accessible and efficient border services and integration and exploitation of technology

Performance Expectations:

- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.

Corporate Management and Directio

Demonstrated leadership in stewardship and as a learning and ac

Performance Expectations:

- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.
- The number of people and goods entering Canada is increased.

Appendix B: Supporting Details on Performance Against Legacy Organizations' Expected Outcomes

This appendix presents detailed performance information for CBSA and its three legacy organizations—Customs Services (including the Customs redress function of the Appeals Branch) of CCRA, the Intelligence and Enforcement programs of Citizenship and Immigration Canada, and the Canadian Food Inspection Agency's Import Inspection at Ports of Entry program—in support of the performance perspective presented in Chapter 2: Performance Against Legacy Organization Expected Outcomes.

Our reporting period includes the last nine months during which our legacy organizations belonged to separate agencies as well as the first three months following their transformation into CBSA.

In the presentation that follows, we discuss the expected outcomes and supporting anticipated results established by each of our three legacy organizations in turn. For each organization, we begin by providing a snapshot of our perspective on whether the expected outcome and supporting anticipated results were met, mostly met, or not met. This snapshot is followed by a detailed summary of performance of CBSA and each organization against each of their anticipated results. The performance ratings outlined in the following section represent the best possible information given the limitations of systems and processes we have inherited.

Performance information flowing from each of the three legacy organizations is presented in this appendix as follows:

Legacy Organization	Page Reference
1. Canada Customs and Revenue Agency	
• Customs Services	46
• Appeals – Customs Redress Function	64
2. Citizenship and Immigration Canada	
• Immigration Intelligence and Enforcement	67
3. Canadian Food Inspection Agency	
• Import Inspection at Ports of Entry	73

1. Canada Customs and Revenue Agency

Customs Services

The primary responsibilities that CBSA inherited from Customs Services are to do primary processing of travellers, process all commercial goods, monitor and control the import and export of controlled and restricted goods, interdict contraband, prevent the entry of prohibited materials, and/or administer and enforce domestic border and trade legislation.

Exhibit 11 summarizes our perspective on the 2003-2004 performance of CBSA and Customs Services in relation to the anticipated results that had been declared, and provides our overall assessment against the expected outcome.

Exhibit 11: CBSA's Perspective on Performance¹ – Overall Snapshot (Customs Services)

Legacy Organization	Expected Outcome of Legacy Organization	Anticipated Results of Legacy Organization	Status
CCRA – Customs Services	Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security, health and safety of society, and to Canada's economy	Met
		2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	Mostly Met
		3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security	Mostly Met
		4. Certainty and consistency for international trade and travel	Met
		5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	Met
		6. Transformation of our core business to better meet our mission*	Mostly Met
Overall Conclusion Against Customs Services Expected Outcome: Based on the performance of CBSA and Customs Services against the above six anticipated results, our perspective is that, the expected outcome established by Customs Services for 2003-2004 was mostly met .			

* As Reported on page D-1 of CCRA's "Summary of the Corporate Business Plan 2003-2004 to 2005-2006" and discussed in more detail on pages 27-29 in that report.

Below we present a detailed discussion of performance against each anticipated result that Customs Services sought to achieve in support of its expected outcome.

¹ As reported on page 53 of CCRA's "Summary of the Corporate Business Plan 2003-2004 to 2005-2006" and discussed in more detail on pages 50-52 in that report.

Discussing our Overall Performance by Anticipated Result

Anticipated Result 1

Customs Services	Expected Outcome – Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management.	
	Anticipated Results	
	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security and safety of society, and to Canada's economy	2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance
	3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security	4. Certainty and consistency for international trade and travel
	5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	6. Transformation of our core business to better meet our mission
Conclusion for Anticipated Result 1		
Our perspective is that this anticipated result was met based on our effective response to serious threats to the health, safety, and security of Canadians as well as our strong performance in core enforcement operations both before and after Customs responsibilities were transferred to CBSA.		

Performance Summary for Anticipated Result 1

Safeguarding Canada's borders requires continuous vigilance to identify new and emerging threats as well as the capacity to respond effectively to those threats as rapidly as their severity requires. The strength of our vigilance and responsiveness was put to the test during 2003-2004 as we confronted health and safety threats associated with Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) and Avian flu, the one identified case of Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE), a major blackout in Ontario, and heightened international tensions stemming from the war in Iraq. In each case, we responded with measures that we believe were instrumental in protecting the health, safety, and security of Canadians. Exhibit 12 summarizes the actions taken in response to each of the above threats.

Exhibit 12: Responses to Major Health and Safety Threats, 2003-2004

Threat	Response
Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)	Customs played a major role in screening travellers during the SARS crisis to prevent further introduction of the disease into Canada. At the request of Health Canada (HC), Customs Inspectors reviewed Health Alert Notices completed by all inbound travellers at six of Canada's major international airports. Individuals who answered positively to any of the questions were referred to on-site health professionals. Between March and August 2003, over 3.2 million travellers were screened using the notices. As a result of the SARS outbreak, HC has permanently stationed Quarantine Officers at the same six airports and has them on-call at two others. In addition, Customs Inspectors distributed SARS information leaflets at a number of land border crossings located mostly in Ontario and Quebec.

Threat	Response
Avian flu	Building on the SARS experience, measures were subsequently undertaken to prevent the possible transmission of Avian flu across Canada's borders. Until April 2004, all commercial and non-commercial shipments of poultry products or by-products, sourced, processed, packaged or shipped, as well as live birds, hatching eggs, and avian semen, being imported into British Columbia from Texas were detained and referred to the CFIA for authority to release. Officers were also asked to inform travellers importing birds into B.C. of new American import requirements for returning birds and poultry.
Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE)	After a case of Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE) was discovered in the US, all commercial and non-commercial importations of live ruminant animals and meat and meat by-products from these animals from the US were detained and referred to the CFIA for authority to release. Exceptions were permitted for in-transit shipments and for personal consumption items such as sandwiches, hamburgers, and soup.
August 2003 Blackout in Ontario	In response to the August 2003 blackout in Ontario, we invoked an emergency response plan to effectively mitigate many of the risks associated with the power outage. Following the crisis, a post-incident review was performed and certain changes were implemented to enhance our capacity to deal with potential future blackouts.
War in Iraq	With regard to the escalating tensions associated with the war in Iraq, a number of security improvements were initiated, including enhanced partnerships, intelligence gathering, information sharing, and investments in new detection technologies.

In addition to responding to urgent situations, we maintained a strong overall performance in core enforcement operations, both prior to and following the transfer of Customs responsibilities to CBSA. An important element of our border enforcement strategy is targeted inspections of individuals and commercial goods that are deemed to be at high-risk. Results of our targeted border inspection program are summarized in Exhibit 13.

Despite an increase in commercial traffic, the examination rate (overall percentage of commercial shipments subject to inspection) rose from 2.0% in 2002-2003 to 2.5%. The hit rate (number of enforcement actions as a proportion of total inspections) increased over this same period from 15.0 to 16.3%. This increase is at least partly attributable to the expansion of our Administrative Monetary Penalty System (AMPS). The AMPS program is discussed below under *Criminal and Civil Judgements*.

Although the number of travellers declined in 2003-2004, it remained substantial (92 million). The traveller examination rate declined from 3.8% in 2002-2003 to 3.6%. However, the examinations became more productive, as evidenced by the increase in the hit rate from 1.4% to 1.7%. We attribute this increase to improved targeting tools and information available to our Customs Inspectors. With more accurate intelligence information and selection criteria, CBSA can shift its focus to higher risk travellers and a greater proportion of examinations will be successful.

Exhibit 13: General Enforcement Rates

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	4 year Average
Commercial Examination Rate	1.5%	2.0%	2.0%	2.3%	1.95%
Commercial Hit Rate	13.5%	10.0%	15.0%	16.3%	13.7%
Traveller Examination Rate	3.4%	4.5%	3.8%	3.6%	3.8%
Traveller Hit Rate	1.7%	1.5%	1.4%	1.7%	1.6%

To promote compliance with trade requirements, we conduct post-release verifications that focus on importers and commodities that are considered to be at high-risk. Through these verifications, we work with importers to educate them on their reporting requirements, collect unpaid duties, and ensure that reporting errors are corrected.

As discussed below, our core enforcement operations contributed to significant accomplishments in the areas of seizures, immigration referrals, Officer Power actions, responses to complaints of unfair trade practices, criminal and civil judgements, and advancing partnerships.

Seizures—We continue to combat the smuggling of contraband such as drugs, firearms, pornography, alcohol, and tobacco. In total, seizures of contraband amounted to over \$437 million. This figure includes over \$415 million in drugs that were kept off of Canada's streets, representing well over 60% of all drugs seized in Canada by all enforcement agencies combined. The total also includes \$16.5 million in tobacco seizures – a six-fold increase from 2002-2003.

New detection technologies played an important role in our ability to achieve these results. Over the past several years, we have invested almost \$60 million to develop, acquire and implement state-of-the-art equipment and training to improve our capacity to interdict inadmissible goods at the border. This includes Vehicle and Cargo Inspection System (VACIS) units that allow us to scan entire marine containers, rail cars, and tractor trailers. In addition, we have installed new imaging systems in each of our postal plants of Montreal, Toronto and Vancouver, and we have acquired twelve mobile ScanTrailer X-Ray machines and fourteen Ion Mobility Spectrometry devices. These technologies enhance our capacity to interdict chemical, biological, radiological, and nuclear weapons, as well as other explosive materials. Although we committed to report on the results of these investments, we do not yet have detailed performance information available. We can confirm that the use of this equipment has assisted in the discovery of contraband as well as stolen vehicles on numerous occasions. What has proven more challenging to assess is the deterrent effect of these technologies on attempts to smuggle contraband and dangerous materials into Canada.

In addition to our role in combating smuggling, we assumed new responsibilities in January 2003 for administering and enforcing portions of the *Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act*. Under this legislation, all imported or exported currency or monetary instruments valued at more than \$10,000 must be reported to CBSA. During 2003-2004, we participated in more than 1,100 seizures under the Act, totalling over \$31 million. Approximately \$11 million of this total was forfeited to the Crown.

Immigration referrals—While facilitating the movement of low-risk travellers and goods across our border, Customs refers high-risk non-residents and those requiring documentation to Citizenship and Immigration Canada (CIC) for further examination. About 22% of the roughly 2.5 million referrals to Immigration were determined by CIC to require documentation (e.g. employment or student authorizations) or some form of enforcement action. In April 2003, CCRA renewed a Memorandum of Understanding (MOU) with Citizenship and Immigration concerning the examination and entry of people into Canada. A CIC-CBSA Partnership Renewal Working Group was created and has developed a joint action plan to implement the terms of the MOU.

Officer Power actions—Since July 2000, Customs inspectors have had legislative authority (Officer Powers) to arrest individuals for violations of the *Criminal Code* such as impaired driving, outstanding warrants, possession of stolen property, and abduction. We exceeded our goals for the expansion of the Officer Powers program in 2003-2004. A total of 903 inspectors received Officer Powers training, compared to our target of 452. As well, the program was implemented at an additional 21 sites, compared to our target of 8. With the aid of the Officer Powers program, in collaboration with our partners, we returned 92 missing children to their families, arrested or detained 715 impaired drivers, and apprehended 976 individuals wanted on outstanding warrants.

Responses to claims of unfair trade practices—Under the Anti-dumping and Countervailing Program, investigations and reviews are carried out when claims are filed alleging that foreign manufacturers are selling goods to Canada at unfairly low prices, thereby possibly harming Canadian producers of those goods. Over the past year, investigations were initiated on imports of stainless steel wire, steel fuel tanks, frozen pizza, carbon steel plate, hollow structural sections, and Venetian blinds and slats. During the same time period, three investigations were concluded. Customs ensured compliance with 42 findings of injury under the *Special Import Measures Act* concerning imports of 25 products from 38 different countries. These activities helped to ensure the protection of 35,000 jobs and \$12.6 billion in Canadian production.

Criminal and civil judgements—In instances of suspected criminal offences related to the import or export of goods, Customs conducts investigations and initiates prosecutions of alleged offenders. Import or export offences investigated include the illegal import of prohibited, controlled or restricted goods, the export of goods without required permits, valuation and mis-description fraud, smuggling (excluding narcotics) and violations of other customs laws and regulations. Where wilful evasion of the law is suspected, Customs Investigators may lay criminal charges and/or issue civil penalties. The Customs Investigation Program is fundamental to CBSA's enforcement presence. It ensures a level playing field for all Canadians and Canadian businesses, while protecting Canadians from the importation of prohibited, restricted or hazardous goods. Exhibit 14 summarizes the 2003-2004 program results, which were accomplished by 208 regional and headquarters employees working across the country with a total budget of \$13.8 million.

Exhibit 14: 2003-2004 Results for the Customs Investigations Program

Criminal Prosecutions	Civil Assessments
291 criminal prosecutions commenced (referrals to Justice) • 65% increase from 2002-2003 • 143% of targeted results • 267 port prosecutions (+71% change from previous year) • 24 commercial fraud (+20% change from previous year) 174 prosecutions concluded • 88% success rate \$4,237,094 in court fines • 17 jail sentences • 4 community service sentences • 26 other outcomes (i.e. restitution, donation to charity)	92 assessments served • \$19.9 million ascertained forfeiture • \$556,501 physical seizure • \$55,265 Administrative Monetary Penalties • \$1.5 million voluntary entry
Assistance Files	
• 275 files (international assistance, assistance to other government departments, disclosures of customs information etc.)	

Customs issued over 12,000 Administrative Monetary Penalties in 2003-2004 for a total value of \$8 million. It is still too early to draw any conclusions about trends. However, in consultations with external clients during the Administrative Monetary Penalty System (AMPS) Six-Month Review conducted in 2003, some clients acknowledged that AMPS is improving compliance. Clients have made improvements to their Customs information systems to ensure that correct data is provided to Customs, and have provided training to their staff to ensure compliance with Customs requirements.

Advancing partnerships—The creation of CBSA has highlighted the need to update and draft new memoranda of understanding (MOU's) with our partners to formalize our intention to work cooperatively and to administer and enforce legislation within the scope of our respective mandates. MOUs were developed and are being finalized with the Canada Revenue Agency, Canadian Food Inspection Agency and the Canadian Firearms Centre that will clarify the circumstances when information can be shared between programs to ensure respective mandates are met. To ensure all privacy requirements are respected, information sharing will be restricted by the MOU to making use of the information in accordance with established legislative authority respecting the use, access and disclosure of information.

In April 2003, CCRA signed an MOU with CIC to further improve cooperation, automation of border functions, and post reviews of their programs. This MOU will be modernized to reflect the new relationship between CIC and CBSA.

As well, CBSA is committed to modernizing our MOUs with key government departments and agencies to advance our interoperability, improve border services, and respond more rapidly and effectively to threats. These departments and agencies include Human Resources, Skills Development Canada and the RCMP.

Beyond MOI's, we have worked to enhance security through strengthened partnerships with various domestic and international departments, such as Citizenship and Immigration Canada, Transport Canada, and the US Department of Homeland Security. The National Risk Assessment Centre, a joint information and intelligence sharing project between CIC, Customs (now CBSA) and the US, which became operational in January 2004, has contributed to public security through measures such as the automated exchange of lookouts with the United States. This initiative is discussed in more detail under "International Achievements" on page 60.

Anticipated Result 2

Customs Services	Expected Outcome – Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management.		
	Anticipated Results		
	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security and safety of society, and to Canada's economy	2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security
	4. Certainty and consistency for international trade and travel	5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	6. Transformation of our core business to better meet our mission
Conclusion for Anticipated Result 2 Our perspective is that this anticipated result was mostly met . We have made improvements in our program for measuring compliance with trade requirements and enhanced our capacity to target high risk travellers and goods, while expediting the flow of lower risk individuals and shipments. However, more work is needed to integrate the results of our compliance research into our risk management practices.			

Performance Summary for Anticipated Result 2

Our compliance management program continues to evolve from a system based largely on experience and judgement to one that is also supported by more rigorous assessments of compliance. We currently undertake significant research to improve our understanding of compliance risks and trends. This information helps to guide our strategies for targeting high-risk individuals and goods for enforcement action, while expediting the processing of low-risk individuals and goods.

Compliance with Border Requirements—To assess levels of compliance with border requirements, we conduct periodic inspections of randomly selected travellers and commercial vehicles. The results of this program are summarized in Exhibit 15. Estimated compliance rates were above 90% across all modes of entry in 2003-2004, with the exception of marine containers. While high, these rates were somewhat lower than in the previous year. This can be attributed in part to the implementation of our Administrative Monetary Penalty System (AMPS). A number of non-compliant examinations were the result of minor clerical problems that were identified through this system, such as improper descriptions of the country of origin or small errors in valuation. Ultimately, these errors were corrected via amended entries. Further details on the AMPS program are provided below under the heading Promoting Compliance.

Exhibit 15: Compliance Rates at the Border

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	4 Year Average
Commercial					
Highway	95.9%	95.1%	95.1%	95.0%	95.3%
Air Cargo	91.3%	91.3%	92.9%	91.3%	91.7%
Marine Container	89.0%	81.8%	91.0%	86.8%	87.2%
Travellers					
Air	95.0%	97.0%	94.5%	91.9%	94.6%
Highway	95.0%	97.0%	98.8%	97.6%	96.7%

Compliance with Trade Legislation—In addition to developing measures of compliance with border requirements, CBSA regularly verifies the books and records of samples of importers through its Post-Release Verification program to assess the degree of compliance with trade legislation. In 2004, CBSA conducted a detailed analysis of the verification results collected over the 2000-2001 to 2002-2003 period for three priority commodity sectors, textiles/apparel, steel, and footwear. Exhibit 16 summarizes the findings of the analysis, for each commodity sector, including actual duties paid compared to required duties, declared value compared to true value, and proper classification of goods.

Exhibit 16: Three-year Post-Release Verification Results 2000-2003



The results in this exhibit are consistent with conclusions we have drawn from earlier analyses of program data. It appears that compliance with duty payment requirements is high – well over 90% of all required duties were paid in each of the three sector samples. This is important, because duties reflect a legislative intent to provide Canadian businesses with an appropriate degree of protection from import competition. Beyond the payment of duties, we also measure the extent to which imports are properly classified and valued. Accurate reporting of trade information is important, because policy-makers and businesses rely on trade statistics as a guide to decision-making. Overall, import values appear to be reasonably accurately stated within the three priority sectors. In particular, we estimate that the aggregate value of imports reported in each sector was from 93% to 97% of the value that should have been reported. However, accuracy seems to be more of an issue when it comes to classification, particularly with respect to footwear and textiles/apparel. The specific type of footwear being imported was found to be misclassified on 17.5% of all transactions, measured by value. Similarly, the specific type of textile or apparel was misclassified on 20.7% of all transactions by value.

In the past, our Post-Release Verification program has focused on measuring compliance rates in those priority commodity sectors considered of particular importance to policy makers and program administrators. However, CBSA recognizes that it also would be valuable to have a means of assessing overall levels of compliance with trade reporting requirements across the full spectrum of Canadian imports. Therefore, a new sampling design is being developed to accommodate both a broad assessment of trade compliance across all commodities as well as a specific assessment for the subset of commodities that is considered of particular policy significance.

Promoting compliance—As discussed in Customs Services Anticipated Result 1, a large share of border and trade examination resources is devoted to individual and commercial goods that are deemed to be of high-risk.

The most recent available information indicates that the hit rate (the number of enforcement actions as a proportion of total inspections) on targeted commercial inspections exceeds the hit rate on random inspections, which suggests that our targeting criteria are reasonably effective.

Since October 2002, our compliance efforts have been re-enforced through our commercial AMPS program. Under this program, graduated penalties are applied in cases of non-compliance that vary according to the nature of the offence and the importer's past compliance history. Between October 2002 and March 31, 2004, CBSA issued a total of 326 trade related AMPS (related to Origin, Values and Tariff Classification programs) contraventions which represented a value of \$214,555. We anticipate that compliance with trade reporting requirements will improve over time as the program matures.

As discussed in Customs Services Anticipated Result 6, we also have in place a variety of programs to pre-screen and pre-approve low-risk travellers and goods. This helps to expedite their passage, while freeing up resources to focus on higher risk cases.

Overall, we have enhanced our capacity to target high-risk travellers and goods, while expediting the flow of lower risk individuals and shipments. However, we recognize that more work is needed to integrate the results of our compliance research into our risk management practices.

Anticipated Result 3

Customs Services	Expected Outcome – Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management.		
	Anticipated Results		
	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security and safety of society, and to Canada's economy	2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security
	4. Certainty and consistency for international trade and travel	5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	6. Transformation of our core business to better meet our mission
Conclusion for Anticipated Result 3			
Our perspective is that this anticipated result was mostly met . Client satisfaction remained reasonably high, and the vast majority of travellers were processed through our border points within our time standards. However, insufficient progress has been made in developing service standards and measuring our performance against existing standards.			

Performance Summary for Anticipated Result 3

Exhibit 17 summarizes client satisfaction ratings for Customs Services based on the CCRA 2003 Annual Survey.² The results indicate that overall client satisfaction with Customs Services was 72% in 2003. This is within the margin of error of the 75% rating recorded for 2002. In other words, the

² The survey, "How Canadians View the CCRA", was conducted by a marketing research company using the same methods as a typical opinion poll. The response rate was extremely low; the survey may provide findings of interest, but allows for potential bias in either direction.

results showed no significant indication of a change in overall client satisfaction. Client satisfaction ratings for specific elements of Customs Services ranged from 74% who agreed that everyone is treated equally to 96% who agreed that service was available in the language of their choice.

Exhibit 17: 2003 Annual Survey Results for Customs Services

	Percentage that agree/ strongly agree
The staff are knowledgeable and competent	90%
You are able to get service in the language of your choice	96%
The staff are courteous	85%
The time it takes to get through Customs is acceptable	77%
Everyone is treated equally	74%
The CCRA does a good or a very good job when it comes to Customs Services	72%

In terms of service, approximately 95% of travellers were processed through our border points within established time frames. However, our capacity to measure and assess our performance in other areas is weak. The Customs Services Branch of the CCRA committed to developing integrated service standards that would better facilitate the reporting of results to Canadians and contribute to the fulfilment of the CBSA's Modern Comptrollership obligations. To date, little progress has been made, and we have limited service standard information available. Appendix C: Overall Performance Against Service Standards presents a summary of available information on our performance against existing service standards.

Anticipated Result 4

Customs Services	Expected Outcome - Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management.		
	Anticipated Results		
	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security and safety of society, and to Canada's economy	2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security
	4. Certainty and consistency for international trade and travel	5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	6. Transformation of our core business to better meet our mission
Conclusion for Anticipated Result 4			
Our perspective is that this anticipated result was met through our active participation with international organizations and partners.			

Performance Summary for Anticipated Result 4

Certainty and consistency for exporters and Canadians travelling abroad was enhanced through our extensive efforts to promote and export Canadian best practices with international organizations such as the World Customs Organization (WCO), World Trade Organization (WTO) and Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), as well as ongoing collaboration with Foreign Affairs Canada (FAC) and International Trade Canada (ITC). We are continuing to build on these successes, particularly through our work under the Free Trade Area of the Americas (FTAA) negotiations. For instance, we are sharing our expertise with small economies of the region to assist them in implementing the Eight FTAA Business Facilitation Measures.

Customs continued to be actively involved in the promotion of Canadian interests at various international fora on issues related to international customs rules and requirements, and the harmonization and simplification of standards. We actively participated in and provided support to Canada's free trade initiatives, including negotiations for agreements with the FTAA, Canada-Central America Four (CA4) –Guatemala, El Salvador, Nicaragua and Honduras) and Singapore. As well, we made preparations for the potential negotiation of free trade agreements with other trading partners such as CARICOM, the Andean Community, the Dominican Republic, and the Canada-European Union Trade and Investment Enhancement Agreement.

Many international organizations and countries seek our expertise, including FAC, ITC, Canadian International Development Agency (CIDA), developing countries, international organizations, and development banks. We remained involved in a number of long-term projects to provide technical assistance and enhance the capacities of other customs administrations in India, Benin and Central America. As well, WTO Customs Valuation Agreement technical assistance was delivered to Benin, China, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Kenya, Lesotho, Nicaragua, Nigeria, and Tanzania.

Through work with the Centre for Trade Policy and Law (CTPL) of Carleton University, we provided assistance to six Central American countries in customs risk management, including hosting a Sub-Regional Customs Risk Management Workshop in Rigaud, Quebec. Some of the Central American countries were also assisted in laboratory science techniques.

Canada's expertise in enforcement and counter-terrorism techniques is also sought by foreign administrations. In 2003-2004, we trained Mexican Customs Officials at our Marine Centre of Expertise in Halifax and worked in collaboration with the Royal Canadian Mounted Police in intelligence and investigative techniques training for Pakistan Customs.

The CCRA continued to support the APEC Sub-Committee on Customs Procedures' (SCCP) goals of simplifying and harmonizing customs procedures in the APEC region, and towards the attainment of the overall APEC goal of free and open trade and investment in the region. We also focused our efforts on trade facilitation, business partnerships, and security concerns. For example, we provided assistance to Thailand, the 2003 APEC host country, in developing materials for its theme, "A World of Differences: Partnership for the Future". The CCRA continued to assist the SCCP towards the implementation of its fourteen Collective Action Plans (CAPs) items, with particular emphasis on

SCCP CAP Item Number 10, the Harmonized APEC Data Elements project. Canada, in its role as lead economy for this CAP item, has provided expertise, both multilaterally and bilaterally, to APEC members, including undertaking a pilot technical working group meeting with a Chinese Taipei delegation to assist in their harmonizing of data to the WCO Data Model. Also, in continued recognition of the importance of security in trade facilitation, Canada is an active member of the US-led SCCP Counter-Terrorism working group.

In accordance with the SCCP's goal of focusing on the implementation of its Collective Action Plans, CCRA and CBSA have been active in providing technical assistance and cooperating with other APEC member economies. In particular, we provided trade-related capacity building activities including training on the implementation of WTO instruments, such as the Agreement on Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights (TRIPS) Agreement, the Customs Valuation Agreement and the Rules of Origin Agreement, Express Consignment Clearance, Harmonization of Tariff Structure and HS Convention, Operational Risk Management, and the implementation of WCO Customs Guidelines. These training missions were provided to Papua New Guinea, Peru, the Philippines, and Thailand. In addition, Canada continued to maintain and update the SCCP web site to provide public access to SCCP related information and documents.

To improve the security of our border with the US we implemented a number of information-sharing initiatives under the *Smart Border Declaration*. Some of these initiatives involve streamlined processing at the border for pre-approved, low-risk goods and travellers. Other initiatives involve arrangements to improve information sharing to aid in the identification of contraband, dangerous materials, and criminals. As well, a joint working group was established to help guide investments on border infrastructure improvements. Details on these initiatives are provided in Customs Services Anticipated Result 6 on page 60.

Anticipated Result 5

Customs Services	Expected Outcome – Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management.		
	Anticipated Results		
	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security and safety of society, and to Canada's economy	2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security
	4. Certainty and consistency for international trade and travel	5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	6. Transformation of our core business to better meet our mission
Conclusion for Anticipated Result 5			
Our perspective is that this anticipated result was met . Although a number of human resources challenges remain, we are continuing to see progress, particularly on the training front.			

Performance Summary for Anticipated Result 5

Underpinning all of our strategies and plans is the knowledgeable and skilled workforce we depend on to secure Canada's borders and deliver services. Thanks to the dedication and effort of our employees from our three legacy organizations, we were successful in maintaining a strong performance in the delivery of core operations throughout the initial transition period following the creation of CBSA.

As discussed in Anticipated Result 3, Customs staff again received high marks from the public, with 90% of respondents to the 2003 CCRA Annual Survey reporting that Customs staff are knowledgeable and competent. To maintain Customs staff capacity, CCRA had committed to recruiting 340 Customs Inspectors (CI) in 2003-2004; however, to reflect actual operating requirements, only 179 indeterminate and determinate customs inspectors were recruited.

All new Inspectors must attend and pass the Customs Inspector Recruitment and Training Program (CIRTP). This program is the cornerstone of Customs training, and ensures that recruits receive the training they need to make them effective officers. In 2003-2004 work commenced on reviewing CIRTP in an effort to increase the efficiency of the program, as well as adapt the recruitment and training process in such a way that allows us to send CI applicants to the CIRTP training before they ever begin work at a port. In 2003-2004, 59% of our new CIs had received their full training within their first year on the job.

Customs also gave Phase II Officer Powers (OP) training to 624 CIs and offered specialized Interdiction training to 2,713 CIs, surpassing our goal of 1,200-1,500 trained.

As part of the Human Resources Strategic Plan, job profiles were finalized for key Customs jobs across Canada. As a result of the creation of CBSA these profiles must be reviewed to ensure that they remain accurate, and new profiles need to be created to reflect both the CIC and CFIA jobs transferred to CBSA.

Work also began on a recruitment and training strategy that would ensure candidates meet all the conditions of employment prior to appointment. This too will have to be reviewed for consistency with the requirements of the new organization.

The health and safety of our employees is a paramount concern to CBSA. Employees receive a significant amount of training to ensure that they are able and equipped to deal with an ever-changing environment, which includes health, economic, and global threats. In 2003-2004 high and medium risk sites for officers working alone were identified; protective vests were provided to all Customs Inspectors, Chemical, Biological, Radiological, Nuclear, Explosives training was given to all CIs, and a job hazard analysis for Regional Intelligence Officers and Investigators was performed.

Anticipated Result 6

Customs Services	Expected Outcome – Canadians' health, safety, security and business interests are protected and Canada's economic growth is supported through responsible border and trade management.		
	Anticipated Results		
	1. Enhanced enforcement that expeditiously identifies and responds to threats to the security and safety of society, and to Canada's economy	2. Effective compliance management that enhances personal and economic security, and encourages partnerships and sustained compliance	3. Responsible services that encourage voluntary compliance and minimize the compliance burden without compromising security
	4. Certainty and consistency for international trade and travel	5. Knowledgeable and skilled workforce is in the right place at the right time	6. Transformation of our core business to better meet our mission
Conclusion for Anticipated Result 6 Our perspective is that this anticipated result was mostly met . We successfully expanded a number of programs to expedite the processing of lower risk individuals and goods and to identify high and unknown risk travellers and goods before they enter Canada, thereby freeing up more resources to focus on areas of higher risk. However, some planned improvements were delayed in response to competing funding pressures.			

Performance Summary for Anticipated Result 6

Canada and the US have the largest trading relationship among any two countries in the world, with an average of more than US \$1.5 billion in goods and 300,000 people moving between our countries each day. We therefore share a tremendous stake in promoting the free flow of individuals and commerce across our border, while ensuring that security threats are fully addressed. As an expression of our joint commitment to build a smart border for the 21st century, Canada and the US signed the *Smart Border Declaration* on December 12, 2001. The Declaration outlined a 30-point Action Plan based on four pillars, as follows:

1. The Secure Flow of People

- Implementation of systems to collaborate in identifying security risks while expediting the flow of low-risk travellers.
- Identification of security threats before they arrive in North America through collaborative approaches to reviewing crew and passenger manifests, managing refugees, and visa policy coordination.
- Establishment of a secure system to allow low-risk frequent travellers between our countries to move efficiently across the border.

2. The Secure Flow of Goods

- Implementation of a system to collaborate in identifying high-risk goods while expediting the flow of low-risk goods.
- Identification of security threats arriving from abroad by developing common standards for screening cargo before it arrives in North America, while working to clear goods at the first port of entry.
- Adoption of compatible security standards at production and distribution facilities to minimize security threats, expediting the flow of low-risk traffic between our countries by establishing compatible commercial processes at the border.
- Expediting the flow of low-risk goods between our countries by establishing secure procedures to clear goods away from the border, including at rail yards and at marine ports.

3. Secure Infrastructure

- Relief of congestion at key crossing points by investing reciprocally in border infrastructure and identifying technological solutions that will help to speed movement across the border.
- Identification and minimization of threats to our critical infrastructure including the airports, ports, bridges, tunnels, pipelines and powerlines that link our countries.

4. Coordination and Information Sharing in the Enforcement of these Objectives

- Introduction of the necessary tools and legislative changes to ensure that information and intelligence is shared in a timely and coherent way within our respective countries as well as between them.
- Strengthened coordination between our enforcement agencies for addressing common threats.

Since the *Smart Border Declaration* was signed, Canada and the United States have jointly released four status reports. The most recent report on October 3, 2003 confirmed that both countries are largely on track in the implementation of Action Plan items and in bringing steady improvement to the efficiency and security of our shared border. It also announced an agenda for cooperative work in the areas of biosecurity and science and technology – now items 31 and 32 of the Action Plan.

A key element of the Smart Border strategy is to introduce state-of-the-art technologies to support the identification and inspection of high-risk goods and individuals. As discussed under Customs Services Anticipated Result 1 on page 17, we have invested approximately \$60 million in recent years to develop, acquire and implement new detection technologies such as VACIS, x-ray, and spectrometry devices to interdict inadmissible goods and dangerous materials at the border.

As well, two new multi-agency Integrated Border Enforcement Teams (IBETs) were created to target cross-border criminal activity during 2003-2004. With these two teams, IBETs now cover every strategic location across the entire Canada-US border. Originally developed in 1996 as an innovative method to address cross-border crimes along international land and marine borders between British Columbia and Washington State, IBETs have evolved into a major enforcement success. IBETs have effectively disrupted smuggling rings, confiscated illegal drugs, weapons, liquor, tobacco, vehicles, and made numerous arrests. IBETs have also intercepted criminal networks attempting to smuggle

illegal migrants across the border. There are six core partner agencies involved with IBETs—CBSA, RCMP, CIC, US Customs and Border Patrol, US Immigration and Customs Enforcement, and US Coast Guard. Additional partners include municipal and provincial law enforcement agencies.

Another key element of the Smart Border strategy is pre-approval, self-assessment, advance information, and risk-based processing programs to support the effective and expeditious processing of travellers and commercial goods. As summarized in Exhibit 18, progress was made by CBSA during 2003-2004 in expanding programs, such as Advance Passenger Information, Passenger Name Record, CANPASS, NEXUS, Free and Secure Trade, Customs Self Assessment, and Joint Passenger Analysis Units (JPAU) that help us identify high and unknown risk travellers and goods before they enter Canada and process low-risk travellers and goods more efficiently.

Exhibit 18: Key Processing Program Results for 2003-2004

Advanced Passenger Information - Passenger Name Record (API-PNR)	Collection of API data for air travellers began in October 2002 with all commercial air carriers currently complying with the requirement to provide this information. The collection of PNR data for the air mode began in July 2003, and 20 commercial carriers currently provide data. Although the European Commission has expressed some privacy concerns, discussions are ongoing regarding the possibility of European-based commercial air carriers to provide PNR data to CBSA. An Administrative Monetary Penalty for non-compliance with the requirement to provide API data was instituted in February 2004.
CANPASS Air	Was implemented at Vancouver and Halifax International Airports. Implementation at Pearson International Airport was delayed to June 2004 due to construction.
NEXUS Air	Due to financial and other constraints, the pilot scope was reduced to one site from two. As both Montreal - Trudeau and Ottawa were not able to participate, the pilot was moved to Vancouver airport and is scheduled for implementation in November 2004.
NEXUS Highway	Was implemented at five additional sites (total of 12) and, as of March 31, 2004, there were 58,991 participants—an increase of 29% from last fiscal year. The implementation of proximity card technology was delayed to 2004-2005 as a result of workload and system development priority issues.
Free and Secure Trade (FAST)	Was expanded to an additional six sites (total of 11) and five additional enrolment centres (total of 10). As of March 31, 2004, there were 7 importers, 200 carriers and 14,004 drivers participating in FAST. A Request for Proposal (RFP) process has been completed for the purchase of the Radio Frequency Identification (RFID) technology to read the FAST Driver cards, but has been put on hold until 2004-2005 pending a priority review of projects.
Customs Self Assessment (CSA)	As of March 31, 2004, the approved client base was 13 importers and 297 carriers. We committed to having 50% of imports accounted for under CSA by March 31, 2005. Our progress in 2003-2004 was 20% of goods, based on value, are accounted for under the CSA trade data and accounting process.
Joint Passenger Analysis Units (JPAU)	Pilots were concluded in January 2004 when the National Risk Assessment Centre, a joint information and intelligence sharing project between CIC, Customs, and the US assumed responsibility for this function.

In May 2002, as an initial step in streamlining the processing of marine travellers and goods, a joint US-Canada Ferry Terminal Marine Benchmarking Study was completed. The study generated 42 specific recommendations for improving security in the marine environment through information sharing, advance passenger and cargo information, risk assessment, targeted examinations, and the use of detection technologies. CBSA shared responsibility with its partners (CIC and DHS) for implementing 25 of the recommendations. Full implementation was achieved by March 31, 2004.

To further enhance marine security, Canada began requiring as of April 2004 mandatory electronic transmission of marine cargo information twenty-four hours prior to loading in a foreign port under the Advanced Commercial Information (ACI) Marine Program. Furthermore, CBSA has been assisting the US authorities in identifying high-risk marine cargo destined for their country via Canada through the electronic sharing of in-transit cargo information.

To help ensure that only qualifying goods receive preferential treatment under the North American Free Trade Agreement (NAFTA), we signed an MOU with the US Customs and Border Protection regarding the exchange of NAFTA-related information.

As another step to streamlining the processing of travellers and commercial goods, the G7 release service option known as 'Import One Step' and the G7 Electronic Data Interchange (EDI) Export service option were implemented on June 30, 2003. In addition, each G7 country agreed to launch a pilot by 2005 to test the agreed upon data sets and electronic formats. For companies that export to offshore destinations, we continued to promote the Canadian Automated Export Declaration (CAED) system. Over 27,000 exporting companies have now registered for this Internet-based reporting system.

To help ensure that investments by our two countries in border infrastructure are put to the most effective use, we established the Canada-US Bi-National Infrastructure and Modelling Working Group.

In order to devote limited Information Technology resources to the Smart Border and Public Safety and Anti-Terrorism (PSAT) initiatives, resources were reallocated to these higher priority initiatives. Accordingly, implementation of the G11 replacement system that will improve data integrity and resource management of Customs information, originally earmarked for 2003-2004, has been delayed for phase-in over 2004-2005 and subsequent fiscal years.

Canada Customs and Revenue Agency

Appeals – Customs Redress Function

The CBSA Recourse Directorate (formerly the Customs redress function with CCRA Appeals Branch) administers the dispute resolution process under which clients contest trade administration decisions and customs enforcement sanctions. Exhibit 19 presents a summary of our perspective on the performance of CBSA and the legacy Customs redress function of CCRA Appeals Branch against the 2003-2004 anticipated results of the legacy organization.

Exhibit 19: CBSA's Perspective on Performance³ – Overall Snapshot (Appeals)

Legacy Organization	Expected Outcome of Legacy Organization	Anticipated Results of Legacy Organization	Status
CCRA – Appeals	Canadians receive a impartial and timely review of contested Customs decisions through our redress system.	1. The redress process is transparent, accessible and fair	Met
		2. The redress process is timely	Mostly Met
		3. Risk management is effective for dispute and litigation issues	Mostly Met
Overall Conclusion Against Appeals Expected Outcome: Based on the performance of CBSA Recourse Directorate and its legacy organization against the above three anticipated results, our perspective is that, on balance, the expected outcome established by CCRA Appeals Branch for 2003-2004 was mostly met .			

Below, we present a detailed discussion of performance for each anticipated result that CCRA's Appeals Branch sought to achieve in support of its expected outcome.

Discussing our Overall Performance by Anticipated Result

Anticipated Result 1

Appeals	Expected Outcome – Canadians receive a impartial and timely review of contested Customs decisions through our redress system.		
	Anticipated Results		
	1. The redress process is transparent, accessible and fair	2. The redress process is timely	3. Risk management is effective for dispute and litigation issues
	Conclusion for Anticipated Result 1 Our perspective is that this anticipated result was met . Client satisfaction appears to have improved, and we met our enhanced target for making an initial contact with clients.		

³ As reported on page 56 of CCRA's "Summary of the Corporate Business Plan 2003-2004 to 2005-2006" and discussed in more detail on pages 54-56 of that report. Note that the Anticipated Results addressing fairness and having a knowledgeable staff, which are listed in the Corporate Business Plan are not addressed here as these were primarily a CCRA Revenue commitment and are thus reported on in the CCRA DPR.

Performance Summary for Anticipated Result 1

The goal in recourse is to ensure that all clients have access to responsive and impartial redress. During 2003-2004, 7,728 appeals or trade disputes were filed, while 7,419 were resolved.¹ Approximately 90% of clients received an initial contact within 30 days of filing, exceeding our enhanced service standard of 85%. Travellers and traders who are not satisfied with the results of our review may appeal to the Canadian International Trade Tribunal (CITT) or the courts.

Over time, we have introduced program improvements to refine the recourse process. Client satisfaction numbers help us to identify whether these programs are working as intended. In 2003-2004, the CCRA Appeals Branch (which included the Customs redress function) committed to achieving an overall client satisfaction rating at least 10% higher than the 57% rating in the 1998 survey. However, the original survey was conducted for the whole of the CCRA Appeals Branch, which included the Customs Adjudications program, but not the Trade Disputes program. The latter program is included in the current client satisfaction rate. Given the lack of comparison data for the Trade Disputes program and the shared nature of this commitment with CCRA Appeals, it is not feasible to assess whether this commitment was met for the CBSA Recourse Directorate. However, the 2001 telephone survey and the 2003 client satisfaction survey resulted in high client satisfaction ratings of over 70% for the Trade Dispute program.

Anticipated Result 2

Appeals	Expected Outcome – Canadians receive a impartial and timely review of contested Customs decisions through our redress system.		
	Anticipated Results		
	1. The redress process is transparent, accessible and fair	2. The redress process is timely	3. Risk management is effective for dispute and litigation issues
	Conclusion for Anticipated Result 2 Our perspective is that this anticipated result was mostly met . We exceeded our completion target for trade dispute but fell somewhat short of our target for review of enforcement actions.		

Performance Summary for Anticipated Result 2

As part of the three-year timeliness initiative, we mostly met the established completion targets. As Exhibit 20 shows, trade disputes were completed in nine days fewer than the target. However, the actual time for review of enforcement actions was 18 days longer than target. This was primarily due to the introduction of the AMPS program, which led to extended processing times as staff learned to adjudicate newly introduced contraventions.

¹ Appeals/Trade disputes filed in one year may not be resolved in that year and thus the number of filings and the number of resolutions in one year may not match. However, the proximity of these two numbers indicates that we are not producing a large backlog.

Exhibit 20: Targeted and Actual Redress Case Completion Times

Trade Disputes	Target	Actual
2002-2003	275 days	258 days
2003-2004	245 days	236 days
Review of Enforcement Actions	Target	Actual
2002-2003	6.5 months	6.4 months
2003-2004	7 months	7.6 months

Anticipated Result 3

Appeals	Expected Outcome – Canadians receive a impartial and timely review of contested Customs decisions through our redress system.		
	Anticipated Results		
	1. The redress process is transparent, accessible and fair	2. The redress process is timely	3. Risk management is effective for dispute and litigation issues
	Conclusion for Anticipated Result 3 Our perspective is that this anticipated result was mostly met . While we continued to resolve over 90% of all disputes without resorting to the courts, we did not meet our commitment to implement a Risk Management Framework.		

Performance Summary for Anticipated Result 3

Through enhanced risk management, we can improve our capacity to achieve the consistent and fair resolution of disputes and litigation within a reasonable timeframe. Towards this end, the Customs Appeals Directorate had committed to implementing a Risk Management Framework by December 2003. However, given the potential for the scope of the redress program within CBSA to change as a result of the transition to a new Agency, the implementation of the framework will be re-examined to ensure it meets the broader CBSA priorities concerning risk management.

Overall we were able to resolve more than 90% of all disputes without resorting to the courts (Trade Administration 91%, and Customs Adjudications 99%).

Where disputes cannot be resolved administratively, the next level of appeal is the courts. In 2003-2004, 44% of decisions appealed to the Courts were resolved, either fully or partially, in favour of the CCRA Appeals Branch. Successful litigation management was defined as having the majority of decisions resolved in our favour. The number of cases decided in our favour was lower than the 50% benchmark due to the challenges encountered by CBSA in interpreting new legislation where no jurisprudence was previously available.

To ensure our appeals programs are working as intended and to develop program improvements, we committed to implementing new programs for quality assurance and monitoring the consistency of the application of policies and legislation in the decisions on cases. Quality assurance work was initiated on the trade dispute program in 2003-2004, while development of the quality assurance and monitoring framework for the adjudications program will commence in 2004-2005.

2. Citizenship and Immigration Canada

Immigration Intelligence and Enforcement Programs

The CIC Immigration Intelligence and Enforcement (IIE) programs worked to help immigrants, refugees, students, temporary workers and visitors enter Canada more easily, while preventing inadmissible people from entering, transiting through or remaining in Canada. CBSA has continued this work following the transfer of the IIE activities to its Enforcement Program.

Exhibit 21 summarizes our perspective on the performance of CBSA and the predecessor IIE program in relation to the anticipated results established by the legacy organization.

Exhibit 21: CBSA's Perspective on Performance⁵ – Overall Snapshot (CIC)

Organization	Expected Outcome of Legacy Organization	Anticipated Results of Legacy Organization	Status
CIC – Immigration Intelligence and Enforcement	To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy.	1. Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society ¹	Met
		2. Interdiction of individuals attempting to enter Canada by air with improper documentation	Met
		3. Reports on and, if necessary, detention of individuals who have contravened the <i>Immigration and Refugee Protection Act</i>	Mostly Met
		4. Removal of people who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society	Met
Overall Conclusion Against CIC (IIE) Expected Outcome: Based on the performance of CBSA and CIC's IIE programs against the above four anticipated results, our perspective is that, on balance, the expected outcome established by CIC for 2003-2004 was met .			

¹ Some of the key activities for this Anticipated Result remained with CIC and are covered in its 2003-2004 DPR.

Below, we present a detailed discussion of performance for each anticipated result that CIC (IIE) sought to achieve in support of its expected outcome. CBSA's 2004-2005 *Report on Plans and Priorities* summarizes our plans to build upon these achievements.

² As reported on pages 30-37 of CIC's 2003-2004 *Report on Plans and Priorities* and discussed in detail on pages 30-35 of the CIC RPP.

Discussing our Overall Performance by Anticipated Result

Anticipated Result 1

Citizenship and Immigration Canada	Expected Outcome – To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy.		
	Anticipated Results		
	1. Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society	2. Interdiction of individuals attempting to enter Canada by air with improper documentation	3. Reports on and, if necessary, detention of individuals who have contravened the Immigration and Refugee Protection Act
	4. Removal of people who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society		
Conclusion for Anticipated Result 1 Our perspective is that this anticipated result was met through our successful expansion of initiatives to collect, share, analyze and utilize information to protect Canadian society.			

Performance Summary for Anticipated Result 1

Our ability to effectively contribute to the protection of Canadian society is dependent on being able to collect, share, analyze and utilize information. Below, we summarize our domestic and international achievements in these areas.

Domestic achievements—Within CIC, the Intelligence Branch acted as a focal point for intelligence activities. Over the reporting period, they identified and assessed CIC's intelligence requirements, established priorities for collecting, analyzing and disseminating secure information, strengthened CIC's internal intelligence network through better coordination, increased CIC's participation in the broader Canadian intelligence and security community, and laid the groundwork for stronger relations with international partners, in particular the newly configured Department of Homeland Security (DHS) in the U.S. Upon joining CBSA, the Intelligence function continued these efforts and began exploring the new intelligence opportunities that arose from being a part of the Public Safety and Emergency Preparedness (PSEPP) portfolio.

To improve the flow and usefulness of information on enforcement cases, CIC's National Case Management System (NCMS) was fully implemented at all 36 enforcement sites. The system provides Immigration Officers with the ability to electronically track active enforcement cases and obtain key data, thereby improving our ability to manage removals from Canada. After December 12, 2003, CBSA continued to work with CIC on this system.

To improve our ability to identify potentially high-risk travellers before they enter Canada, while speeding up the processing of legitimate travellers, Immigration Officers continued with the implementation of a new technology at ports of entry and inland offices to allow fingerprints to be transmitted to the RCMP electronically.

International achievements—Recognizing that migration and security issues are linked, countries are increasingly working together in these areas. In particular, given our long shared border and shared threats, many CIC IIE commitments were focused on joint projects with the US.

The joint US, CIC, CBSA and Canada Revenue Agency (CRA) Multiple Borders Strategy puts a new focus on inspection and interdiction at all points along the travel continuum, to prevent inadmissible and potentially harmful goods and individuals from reaching North America. Immigration Enforcement, and Intelligence officers, as part of CIC and later as representatives of CBSA, continued collaborating with the US and other partners to adopt a multiple borders strategy to secure our borders.

Canadian immigration officers worked together with Canada Customs and the US to implement Smart Border Action Plan items including the development of new screening methods such as the Advance Passenger Information Passenger Name Record program (API PNR). This program resulted in the establishment of dedicated Passenger Analysis Units (PAUs) at Canadian international airports. The API PNR program, as legislated by the *Immigration and Refugee Protection Act* (IRPA) and the *Customs Act* involves the collection and analysis of international inbound airline passenger information after the aircraft has left its point of departure. The ability to analyze passenger information greatly aids in the identification of potentially high-risk travellers before they enter Canada. Upon arrival in Canada, identified high-risk travellers are referred by Customs officials (now CBSA employees) to CIC for further examination. This improved efficiency allows most travellers to proceed quickly through border controls, which in turn frees up resources to focus on the interception of high-risk travellers. Program results for the year are discussed in detail under Customs Anticipated Result 6 on page 60. To respond to privacy concerns, CBSA Intelligence officials designed a PNR implementation plan approved by the Office of the Privacy Commissioner to further protect the privacy rights of individuals.

Immigration Enforcement completed a study which examined the feasibility of introducing an Advance Passenger Processing (APP) program to Canada. This program, if adopted, would further refine our ability to assess air travellers destined to Canada. The APP program differs from the API PNR initiative in that it is transactional in nature and occurs at the time of passenger check-in. APP is a natural progression for CBSA in the implementation of its Multiple Borders Strategy. The study was completed on March 31, 2004 and senior management is committed to the long-term strategic vision of APP.

Commencing September 20, 2002, CBSA conducted a six-month Canada-US pilot project known as Joint Passenger Analysis Unit (JPAU). JPAU units were established at Vancouver International Airport and Miami International Airport. The units, comprised of Customs and Immigration officers from both countries, reviewed API PNR information jointly to identify and intercept in-transit passengers bound for either country. These JPAUs provided an optimal setting for the sharing of enforcement and intelligence information. The units were in operation until the end of January 2004, at which time the function was transferred to the newly established National Risk Assessment Centre (NRAC) in Ottawa. NRAC continues to work with the US National Targeting Centre in Washington by sharing information on high-risk travellers.

The NRAC initiative required extensive negotiations relating to privacy legislation and a common working approach with the US DHS National Targeting Center. The introduction of automated lookout sharing and a 24-7 intelligence unit required a departure from traditional approaches to the issuance of lookouts and the reporting of significant enforcement activities by regional intelligence operations. Currently, the NRAC also serves as a "single business window" offering after-hours assistance to domestic and foreign law enforcement agencies as well as CBSA regional staff.

Immigration enforcement and intelligence officers also continued to work with the US to negotiate and implement new information-sharing arrangements. In February 2003, CIC signed a new Statement of Mutual Understanding (SMU) with the former US Immigration and Naturalization Service and the US Department of State. A provision in the SMU allows it to be implemented and operated by the successors of the signing agencies (DHS and CBSA). The Asylum Annex was signed in August 2003. The SMU and Asylum Annex are in the last stages of final preparations before implementation. Other possible annexes are being considered but are still under discussion.

Canadian and US border security officials continue to explore new opportunities for joint intelligence assessment and enforcement activities. At the current time, plans to proceed with a Joint Intelligence Assessment Project on Human Smuggling was on hold as a result of the reorganization in both the DHS and CBSA/CIC.

Anticipated Result 2

Citizenship and Immigration Canada	Expected Outcome - To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy.		
	Anticipated Results		
	1. Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society	2. Interdiction of individuals attempting to enter Canada by air with improper documentation	3. Reports on and, if necessary, detention of individuals who have contravened the Immigration and Refugee Protection Act
	4. Removal of people who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society		
Conclusion for Anticipated Result 2			
Our perspective is that this anticipated result was met through our strong performance in intercepting improperly documented individuals before they entered Canada.			

Performance Summary for Anticipated Result 2

Migration Integrity officers contribute to the security of Canada by ensuring that only those individuals with proper documentation have access to Canada. Officers working in this capacity, at 49 international locations, advise international airlines and local authorities on the validity of documents for entry into Canada. They also detect and investigate fraudulent documents submitted with visa applications. Officers work with foreign immigration and law enforcement authorities to

interrupt the flow of illegal migrants to North America and to share intelligence information. These interdictions, anti-fraud and intelligence liaison efforts form the core of the migration integrity program.

In 2002, 6,167 improperly documented individuals were intercepted before they arrived at a Canadian airport – an interception rate of 70%. In 2003 the interception rate was 75% (6,459), thus meeting our goal to match or exceed the 2002 rate.

Anticipated Result 3

Citizenship and Immigration
Canada

Expected Outcome - To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy.		
Anticipated Results		
1. Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society	2. Interdiction of individuals attempting to enter Canada by air with improper documentation	3. Reports on and, if necessary, detention of individuals who have contravened the <i>Immigration and Refugee Protection Act</i>
4. Removal of people who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society		
Conclusion for Anticipated Result 3 Our perspective is that this anticipated result was mostly met . Overall, our performance in detaining individuals remained strong. However, the development of operational guidelines and standards for our national detention strategy was delayed.		

Performance Summary for Anticipated Result 3

Detention allows CBSA to control the movement of individuals who refuse to establish their identity or are in Canada illegally, particularly those who pose a threat to Canada. In 2003-2004, 13,413 people were detained under the *Immigration and Refugee Protection Act*. This is an increase over the number of detentions of 11,509 for 2002-2003. Given that the number of people detained in a year can vary due to many factors outside our control (e.g., the number of inadmissible people who are identified as threats), we do not set a benchmark for this number. Policy analysis was undertaken in 2003-04 to develop a national detention strategy. Subsequent to policy development and regional consultations, it was agreed that the current legislative framework as well as operational tools to assist officer in their decision-making authority were sufficient to achieve Agency objectives. Work is ongoing to further refine tools for officers to assist them in prioritizing cases for detention and we anticipate integrating them with existing operational guidelines. Within the information technology environment, work is ongoing to develop the necessary reporting mechanisms to support the development of appropriate performance measures.

Anticipated Result 4

Citizenship and Immigration Canada	Expected Outcome – To manage access to Canada with a fair and effective enforcement strategy.		
	Anticipated Results		
	1. Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society	2. Interdiction of individuals attempting to enter Canada by air with improper documentation	3. Reports on and, if necessary, detention of individuals who have contravened the Immigration and Refugee Protection Act
	4. Removal of people who have no legal right to remain in Canada, especially those who pose a threat to Canadian society		
	Conclusion for Anticipated Result 4		
	Our perspective is that this anticipated result was met through our strong performance in removing individuals who had no right to be in Canada, particularly with respect to criminals.		

Performance Summary for Anticipated Result 4

The investigation of immigration violations and the quick removal of persons who do not have the right to remain in Canada – particularly foreign criminals and those who present serious security risks, is essential to preserving the integrity of our immigration program and the safety of Canadians. The new *Immigration and Refugee Protection Act* gives CBSA increased authority to remove high risk individuals. In 2003-2004, 10,977 persons were removed from Canada. Of those removed, 15% percent were criminals, a similar percentage compared to the prior year. Given that the number of people removed depends on many factors outside our control (e.g., the willingness of countries to accept their nationals, and the number of people who left voluntarily), we do not set a benchmark for this number.

The new Canada-US Integrated Border Enforcement Teams are multi-agency field level groups of law enforcement officials (RCMP, Department of Homeland Security, Customs Border Patrol, US Coast Guard and US Immigration) dedicated to securing the integrity of the Canada-US border. CIC signed a national policy framework with the RCMP in 2002-2003 to establish Integrated Immigration Enforcement Teams in Toronto, Montreal and Vancouver, in order to enhance their capacity to investigate individuals, subject to immigration warrants, who may pose a threat to public security. As planned, these teams began their work in 2003-2004.

To maximize the effectiveness of resources dedicated to removals, CBSA has increasingly turned to joint charter flights with the Department of Homeland Security as a viable alternative to removing foreign nationals aboard commercial airlines. These joint flights are usually employed for difficult removals such as when there are serious concerns about security, danger or criminality, or when dealing with uncooperative foreign governments or returnees. With such removals, airlines may refuse passage or transit countries may refuse entry. In 2003-2004, we participated in five joint charter flights with the US and removed a total of 37 individuals.

We continued to work with the US during 2003-2004 on the implementation of the provisions of the Safe Third Country Agreement that aims to reduce the abuse of our respective asylum systems by requiring refugees claim protection in the first safe country they arrive in. Although signed, both Canada and the US are preparing for the final publication of the regulations before the agreement can be implemented.

CBSA participates or leads in a variety of international fora such as the Four Countries Conference Working Group on Returns where it joins with experts from the US, United Kingdom and Australia to share best practices and coordinate efforts to expedite removals as well as encouraging cooperation from targeted source countries to issue travel documents and accept the return of their nationals. The working group is currently in the process of developing a multilateral strategy to work with countries to meet their international obligations to accept the return of their nationals.

3. Canadian Food Inspection Agency

Import Inspection at Ports of Entry Program

The import inspection function of CFIA did not have a specific declared outcome. Exhibit 22 summarizes our perspective on the performance of CBSA and this legacy organization based on their achievements in safeguarding Canada's food supply, including animals and plants on which safe and high-quality food products depend.

Exhibit 22: CBSA's Perspective on Performance – Overall Snapshot (CFIA)

Organization	Anticipated Result	Status
CFIA – Import Inspection at Ports of Entry ¹	1. Prevent the entry of animal diseases, plant diseases and pests as well as the entry of unsafe food. This CFIA function did not have responsibility for specific outcomes. However, the transferred function assists in safeguarding Canada's food supply and the agricultural resource base upon which safe and high-quality food depends.	Met
Overall Conclusion Against CFIA Anticipated Result: Our perspective is that this anticipated result was met. Interceptions of products that posed a potential danger to Canada's animals, plants, and food supply increased substantially. However, to our knowledge, there was no major outbreak of disease traceable to the importation of inadmissible products.		

¹ For further information on protection from the introduction or spread of animal and plant diseases, and pests, refer to the Canadian Food Inspection Agency 2003-2004 Departmental Performance Report.

The Import Inspection Program screens travellers to control the entry of animal diseases, plant diseases and pests, and unsafe food. Import Inspectors utilize targeted and random checks as well as detector dogs and x-ray machines to ensure effective inspection services. Exhibit 23 summarizes the key achievements of CBSA and its legacy organization with respect to the import inspection function.

Exhibit 23: 2003 Key Program Achievements

- 232,447 passengers referred to CFIA secondary
- 23,874 interceptions of soil, plants and plant products
- 40,502 interceptions of meat and meat products
- 45,365 kg of meat and 6,652 kg of meat products seized
- 347 food related investigations

Although 2003-2004 saw a decline in international air passenger arrivals, there was an increase in the interception of prohibited products. There are several reasons for this, including increased utilization of new detector dog teams trained in the previous year, increased public and inter-governmental awareness of global pest and disease issues, and increased interceptions of wood and wood products suspected of being infested. To our knowledge, there was no major outbreak of disease traceable to the importation of inadmissible products.

Appendix C: Overall Performance Against Service Standards

Service	Service Standard	Target	Results 2000-2001	Results 2001-2002	Results 2002-2003	Results 2003-2004
1. Release on minimum documentation (RMD) – EDI	45 minutes	100%	84%	79%	84%	84% ¹
2. RMD – EDI machine release	5 minutes	100%	Not available	Not available	Not available	Not available ²
3. RMD – Paper	2 hours	100%	95%	100%	Not available	Not available ³
4. Pre-Arrival Review System (PARS)	1 hour	100%	Not available	85%	86%	87% ⁴
5. PARS – Paper	2 hours	100%	93%	Not available	Not available	Not available ⁵
6. Land border traveller wait time (primary inspection line)	10 minutes Mon. to Thurs.	100%	97%	98%	93%	95% ⁶
7. Land border traveller wait time (primary inspection line)	20 minutes Fri. to Sun. and holidays	100%	97%	98%	93%	95% ⁶
8. Land border traveller wait time (payment of duty)	5 minutes Mon. to Thurs.	100%	Not available	Not available	Not available	Not available ⁷
9. Land border traveller wait time (payment of duty)	10 minutes Fri. to Sun. and holidays	100%	Not available	Not available	Not available	Not available ⁷
10. Meaningful first contact letter for Trade disputes	30 days	85%	Not available	88%	88%	90%
11. Meaningful first contact letter for Adjudications	30 days	90%	Not available	94%	97%	90%

¹ The percentage given is for releases processed on the ACROSS Worklist Platform within 45 minutes.

² The monitoring of the five-minute processing standard for machine release is under development. The target for this standard is under review.

³ Commercial processing standards were not evaluated. The target for this standard is under review.

⁴ The percentage given is for releases processed on the ACROSS Worklist Platform within 45 minutes. The current timing reports generated from the ACROSS system only monitor the ACROSS Worklist Processing time for a transaction. As the service standard for PARS-EDI includes the client transmission time, data reflecting the standard is incomplete at this time. The target for this standard is under review.

⁵ Commercial processing standards were not evaluated. The target for this standard is under review.

⁶ Data extracted from Border Wait Times Monitoring Reports for the period of April 1, 2003 to March 31, 2004.

⁷ Studies of wait times for payment of duties and taxes have not been considered necessary, due to dramatic declines in small collections in recent years.

Appendix D: Detailed Financial Tables

Table 1: Agency Summary of Spending Authority

Table 1.1: Financial Requirements by Authority (in thousands of dollars)

2003-2004						
		Total Main Estimates ¹	Total Planned Spending ¹	Total Authorities ¹	Total Authorities received as a result of December 12, 2003	Revised Authorities
Vote	Border Operations					
10	Operating expenditures				918,612	918,612
15	Capital expenditures				23,349	23,349
5	Contributions to Employee Benefit Plans				109,816	109,816
	Total Agency ²				1,051,778	1,051,778
Total FTEs received					10,497	10,497

¹ The Canada Border Services Agency was not in existence when the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament.

² Totals may not add due to rounding.

Table 1: Agency Summary of Spending Authority

Table 1.1: Financial Requirements by Authority (in thousands of dollars)

Table 1.1.1: Expenditures by Authority (in thousands of dollars)

2003-2004			
Vote	Border Operations	Total Actual Spending	Total Actual Spending for authorities and responsibilities received as a result of December 12, 2003 Revised Total Spending
10	Operating expenditures ¹		823,560 823,560
15	Capital expenditures ¹		11,418 11,418
5	Contributions to Employee Benefit Plans ¹		109,816 109,816
	Total Agency ²		944,795 944,795

¹ Spending in accordance with authorities and responsibilities received from previous departments/Agency is as follows:

Authorities Received from:	Vote 10	Vote 15	Statutory Vote	TOTAL
Canada Customs and Revenue Agency	696,703	11,418	96,662	804,783
Citizenship and Immigration Canada	119,000		12,000	131,000
Canadian Food Inspection Agency	7,857		1,154	9,011
Total Agency ²	823,560	11,418	109,817	944,795

² Totals may not add due to rounding.

Table 1.1.2: Impact of December 12, 2003 Announcements (in thousands of dollars)

Funding received from:	Total Estimated Authorities received	Total Actual Spending for Authorities received for FY 2003-2004	FTEs
Canada Customs and Revenue Agency:			
Vote 1 - Operating Expenditures	791,289	696,703	9,352
Vote 5 - Capital Expenditures	23,349	11,418	
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	96,662	96,662	
Citizenship and Immigration Canada:			
Vote 1 - Operating Expenditures	119,000	119,000	1,037
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	12,000	12,000	
Canadian Food Inspection Agency Vote			
Vote 30 - Operating expenditures and contributions	8,323	7,857	108
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	1,154	1,154	
Total Received¹	1,051,778	944,795	10,497

¹ Totals may not add due to rounding.

Table 2: Agency Planned versus Actual Spending (in thousands of dollars)

Border Operations	2003-2004		Total Authorities	Total Actual Spending
	Total Main Estimates ¹	Total Planned Spending ¹		
FTE's			10,497	10,497
Operating Expenditures			918,612	823,560
Capital Expenditures			23,349	11,418
Contributions to Employee Benefit Plans			109,816	109,816
Total Gross Expenditures			1,051,778	944,795
Less: Respondable Revenues ²			(9,753)	(9,753)
Total Net Expenditures³			1,042,025	935,042
Other Revenues and Expenditures				
Non-Respondable Revenues			(36,826)	(36,826)
Costs of services provided without charge by other departments			99,110	99,110
Net Cost of Border Operations⁴			1,104,309	997,326

¹ The Canada Border Services Agency was not in existence when the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament.

² Respondable Revenues were collected pursuant to the CCRA Act (\$8,053K) and the CFIA Act (\$1,700K).

³ The \$106,983 difference between Total Authorities and Total Actual Spending is comprised of:

Delays in PSAT and Smart Border Initiatives/Projects	80,690
Contraband Technology and Detection Equipment	19,163
Free and Secure Trade (FAST)	19,141
Advanced Passenger Information/Passenger Name Record (API/PNR)	10,493
Vehicle and Cargo Inspection System (VACIS), COMET, ROVs	5,738
Marine Security	5,300
Harmonized Commercial Targeting	4,576
Integrated Primary Inspection Line (IPIIL)	3,380
Pearson International Airport (Radio Communication System \$2,565K, Other \$1,478K)	4,043
Tobacco Taskforce	2,000
Border Simulation Model	1,250
Other Initiatives (less than \$1,000K)	5,606
Delays in Major Capital Projects	11,931
Andover N.B. (\$3,740K); Armstrong P.Q. (\$4,463K); Douglas, B.C. (\$2,897K); Other Projects (\$831K)	
Delays in Investment Plan Initiatives	9,061
CANPASS Air (\$4,844K) NEXUS (\$3,514K), G11 (\$703K)	
Delays in Asset Management Initiatives	2,125
ITB Infrastructure Initiatives (\$1,200K), End User IT Equipment (\$925K)	
Miscellaneous Operating Lapses	1,267
Laboratory and Scientific Services	793
Delays in CFIA PSAT Initiatives	466
Other	650

⁴ Totals may not add due to rounding.

Table 3: Historical Comparison of Agency Planned versus Actual Spending (*in thousands of dollars*)

Border Operations	Actual 2001-2002 ¹	Actual 2002-2003 ¹	2003-2004			
			Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Canadian Border Services Agency					1,051,778	944,793
Total					1,051,778	944,793

¹ The Canada Border Services Agency was created December 12, 2003. Actual spending by the CCRA, CIC and the CFA relative to the responsibilities transferred to CBSA is not readily available for fiscal years 2001-2002 and 2002-2003.

Table 4: Revenues: Responsible and Non-responsible (*in thousands of dollars*)

Border Operations	Actual 2001-2002 ¹	Actual 2002-2003 ¹	2003-2004		
			Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Responsible Revenues					
Canadian Border Services Agency			13,811	9,753	9,753
Unplanned					
Total Responsible Revenues			13,811	9,753	9,753
Non-responsible Revenues					
Canadian Border Services Agency			33,569	36,826	36,826
Unplanned				3,000	3,000
Total Non-responsible Revenues			33,569	36,826	36,826
Total Revenues			47,380	46,579	46,579

¹ The Canada Border Services Agency was created December 12, 2003. Actual spending by the CCRA, CIC and the CFA relative to the responsibilities transferred to CBSA is not readily available for fiscal years 2001-2002 and 2002-2003.

Table 4.1: Sources of Respendable Revenue (in thousands of dollars)

Source	2003-2004		
	Actual 2001-2002 ¹	Actual 2002-2003 ¹	Planned Revenues Total Authorities Actual
Sales of Goods and Services			
Rights and Privileges			
Brokers Licence Fees			
Brokers Licence and Examination Fees		397	14 14
Customs Warehouse Fees			
Customs Suffrance Warehouse Licence Fees		600	172 172
B bonded Warehouse Licence Fees		600	220 220
Ionilcan Technology Royalties		208	936 936
TOTAL RIGHTS AND PRIVILEGES		1,797	1,342 1,342
Services of a Regulatory Nature			
Canada/US Border Programs			
NEXUS		1,300	358 358
FAST		800	594 594
CFIA Import Inspections		1,700	1,700 1,700
Other Services of a Regulatory Nature			
Storage Charges Queen's & Frontier Warehouses		400	333 333
Fees for Information & Documents		35	20 20
TOTAL SERVICES OF A REGULATORY NATURE		4,435	3,005 3,005
Services of a Non-Regulatory Nature			
Administration of Provincial Programs			
Provincial Sales Tax Agreements		3,538	3,628 3,628
Provincial Tobacco Taxes & Alcohol		572	409 409
Special Service Fees			
Customs Special Services provided off site		1,300	1,095 1,095
Customs Special Services provided outside of core hours		581	550 550
Other Services of a Non-Regulatory Nature			
CANPASS (including Expedited Passenger Processing System)		660	412 412
Transfer Electronic Messages		48	82 82
Asia-Pacific Economic Council		25	37 37
WBI Verifications			22 22
CBS Travel Clearance in Mexico			28 28
Net Other			5 5
TOTAL SERVICES OF A NON-REGULATORY NATURE		8,864	6,468 6,468
Sub-total²		15,096	10,816 10,816
Less: Amounts recovered on behalf of OGCs		1,285	1,063 1,063
Total - Respendable Revenues²		13,811	9,753 9,753

¹ The Canada Border Services Agency was created December 12, 2003. Actual spending by the CCRA, DC and the CHA relative to their responsibilities transferred to CBSA is not readily available for fiscal years 2001-2002 and 2002-2003.

² Totals may not add due to rounding.

Table 4.1: Sources of Responsible Revenue (in thousands of dollars)

Source	Actual 2001-2002 ¹	Actual 2002-2003 ¹	2003-2004	
			Planned Revenues	Total Authorities Actual
Sales of Goods and Services				
Rights and Privileges				
Fees				
Application fees				
Registration fees				
Annual fees				
Other fees				
Licenses				
Professional licenses				
Other licenses				
TOTAL RIGHTS AND PRIVILEGES			1,292	1,342
Services of a Regulatory Nature				
Fees				
Application fees				
Registration fees				
Annual fees				
Other fees				
Licenses				
Professional licenses				
Other licenses				
TOTAL SERVICES OF A REGULATORY NATURE			4,415	3,005
Services of a Non-Regulatory Nature				
Fees				
Application fees				
Registration fees				
Annual fees				
Other fees				
Licenses				
Professional licenses				
Other licenses				
TOTAL SERVICES OF A NON-REGULATORY NATURE			8,854	6,468
Sub-total ²			15,096	10,816
Total Responsible Revenues ³			13,811	9,753

¹ Revenues are reported in thousands of dollars. The actual revenues for 2001-2002 and 2002-2003 are based on the actual revenues reported by the agencies.

² Sub-total is the sum of the actual revenues for 2001-2002 and 2002-2003.

³ Total Responsible Revenues are the sum of the actual revenues for 2001-2002 and 2002-2003.

Table 4.2: Sources of Non-Respendable Revenue (in thousands of dollars)

Source	Actual 2001-2002 ¹	Actual 2002-2003 ¹	2003-2004		
			Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Adjustments to prior year's payables				141	141
Sales of Goods and Services					
Rights and privileges					
Duty Free Shops					
Broker's Licence Fees ²				349	349
Customs Warehouse Fees ²				702	702
Public Building and Property Rental					
Lease and use of public property ²				64	64
Services of a regulatory nature					
Canada/US Border Programs ²				764	764
Other				74	74
Services of a non-regulatory nature					
Administration of provincial programs ²				2,024	2,024
Special services fees ²					
Customs Special Services provided off-site and/or outside of core hours				846	846
Other ²				177	177
Total Sales of Goods and Services			—	5,000	5,000
Other Fees and Charges					
Port Seizures			7,916	4,033	4,033
Investigations Seizures			838	2,203	2,203
GST/HST, Customs Import Duties, Excise Duties and Air Travellers Security Charge			24,000	24,634	24,634
Court Fines			755	755	755
Total Other Fees and Charges			33,509	31,625	31,625
Miscellaneous					
Other			60	60	60
Total Miscellaneous			60	60	60
Total Non-Respendable Revenue			33,569	36,826	36,826

¹ The Canada Border Services Agency was created December 12, 2003. Actual spending by the CCRA, CIC and the CFIA relative to the responsibilities transferred to CBSA is not readily available for fiscal years 2001-2002 and 2002-2003.

² Following the December 12, 2003 government reorganization, these revenues for 2003-2004 only were collected as Non-Respendable Revenues. In 2004-2005 and ongoing years these revenues will be collected as Respendable Revenues (see Table 4.1) pursuant to authority provided through the wording of Vote 10 Operating Expenditure in CBSA's appropriations.

Table 5: Projects

Table 5.1: Major Capital Projects (in thousands of dollars)

Major Capital Projects (Vote 15) by Business Line¹						
Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual Spending 2001-2002	Actual Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004	Total Authorities 2003-2004	Actual Spending 2003-2004
Border Operations Business Line						
New Facilities Projects:						
Aldergrove, B.C.	9,935				101	
Andover, N.B.	5,761	23	798	1,500	4,215	475
Armstrong, Que.	9,052	12	582	3,766	4,794	331
Cascade	2,500					
Clarenceville, Que.	844	41	64	637	130	130
Coutts, Alberta	29,000	10,280	13,243	2,085	517	517
Coutts Land, Alberta	3,000	2,401	13			
Douglas, B.C.	29,784	119	1,203	4,500	5,000	2,103
Emerson, Manitoba	12,658	319	196			
Emerson (East Lynn), Manitoba	500	5	10			
Fraser, B.C.	2,000					
Kingsgate, B.C.	7,433				652	
Little Gold Creek, B.C.	1,820	31				
Nelway, B.C.	852	6				
Osoydos, B.C.	18,000	8,070	3,282	282	485	485
Rigaud, Que.	440	438	9			
Saint-Bernard-de-Lacolle, Que.	13,938	37				
Stanstead Route 55 (Rock Island), Que.	14,356	34	480	5,165	2,407	2,329
St-Stephen N.B.	15,000					
Design Templates	300	13	15			
Feasibility Studies	2,000	782	53			
Miscellaneous Projects/Post Occupancies	413				303	303
New Initiatives/Replacements	714	13	128	714		
Small Port Sites Preparation Studies	100				45	45
Existing Facilities Projects:						
Health and Safety Projects	20,656	2,315	2,130	1,645	1,645	1,645
Other Asset Integrity	38,358	1,819	1,674	3,055	3,055	3,055
Total Major Capital Projects	239,414	26,758	23,840	23,349	23,349	11,418

¹ The Canada Border Services Agency was created December 12, 2003. The information presented here for comparative purposes only is as reported for the Customs Business Line in CCRA's Departmental Performance Reports and Public Accounts Reports for 2001-2002 and 2002-2003.

Table 4.2: Sources of Non-Respendable Revenue (in thousands of dollars)

Source			2003-2004		
	Actual 2001-2002 ¹	Actual 2002-2003 ¹	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Adjustments to prior year's payables				141	141
Sales of Goods and Services					
Rights and privileges					
Public Building and Property Rental					
Services of a regulatory nature					
Services of a non-regulatory nature					
Miscellaneous					
Total Sales of Goods and Services				5,000	5,000
Other Fees and Charges					
Miscellaneous					
Total Other Fees and Charges			11,509	11,625	11,625
Miscellaneous					
Total Miscellaneous			80	80	80
Total Non-Respendable Revenue			11,589	16,826	16,826

¹ Actual revenues for 2001-2002 and 2002-2003 are based on the actual revenues reported by the agencies for the respective years.

² The actual revenues for 2003-2004 are based on the actual revenues reported by the agencies for the respective years.

³ The actual revenues for 2003-2004 are based on the actual revenues reported by the agencies for the respective years.

Table 5.2: Investment Plan Projects (in thousands of dollars)

Investment Expenditure Summary for 2003-2004					
Business Line	Actual Spending 2002-2003 ¹	Planned FTEs 2003-2004	Planned Spending 2003-2004	Actual FTEs 2003-2004	Actual Spending 2003-2004
Border Operations Business Line					
Customs Action Plan	28,661	172	22,660	172	17,816
GII Replacement	506	17	2,269	17	1,366
Public Security Envelope/Nexus, Expedited Passenger Processing System	8,151	132	20,750	132	17,238
Total Investment Plan Projects	37,324	321	45,679	321	36,618

¹ The Canada Border Services Agency (CBSA) was created December 12, 2003. The information presented here for comparative purposes only is as reported for the Customs Business Line in CCRA's Departmental Performance Reports and Public Accounts Reports for 2002-2003.

Table 5.3: Asset Management Plan Projects (in thousands of dollars)

	Actual Spending 2002-2003 ¹	Forecast Spending 2003-2004	Actual Spending 2003-2004
Vehicles		720	720
Contraband Detection Equipment	3,060	1,720	1,720
Personal Alarm Security System		1,081	1,081
IT Infrastructure Core/Host		16,649	16,649
IT End User Equipment (e.g. Desktop Computers, Laptops, Printers)		3,910	2,985
Total for vehicles and Equipment	3,060	24,080	23,155
Real Property			
Major Capital Projects (see Table 5.1)	23,840	23,349	11,418
Other Operating		9,800	9,800
Total for Real Property	23,840	33,149	21,218
Total Asset Management Plan Projects	26,900	57,229	44,373

¹ The Canada Border Services Agency (CBSA) was created December 12, 2003. The information presented here for comparative purposes only is as reported for the Customs Business Line in CCRA's Departmental Performance Reports and Public Accounts Reports for 2002-2003.

Table 6: User Fees Information (in thousands of dollars)

User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	2003-2004			Performance Standard	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Forecast Revenue	Actual Revenue	Pull Cost		Forecast Revenue	Estimated Pull Cost	Forecast Revenue	Estimated Pull Cost	Forecast Revenue	Estimated Pull Cost
Sales of Goods and Services												
a. Rights and Privileges												
a.1	R	Customs Act	597	567	567	The regulation directs the responsibilities of applicants and of the government in testing and issuing these licenses. The program has been designed to meet with these regulatory requirements and to facilitate the compliance with them by applicants.	597	597	597	597	597	597
Broker License and Examination Fees												
a.2						The governing regulations set out the program requirements and these warehouse licensing programs have been designed to meet the requirements.						
Customs Warehouse Fees												
Customs Warehouse License Fees	R	Customs Act	600	537	537		600	600	600	600	600	600
Bonded Warehouse License Fees	R	Customs Act	600	557	557		600	600	600	600	600	600
a.3												
IDINSCAN Technology Royalties	R	ECRA Act S. 61	200	936	936	TBD	936	936	936	936	936	936
Total Rights and Privileges			1,797	2,193	2,193		2,533	2,533	2,533	2,533	2,533	2,533
b. Services of a Regulatory Nature												
b.1												
Border Canada/US Programs												
AdKIS	R	Customs Act	1,500	648	648	There are no service standards published for this program. Given the bi-national nature of the program, establishing service standards is difficult.	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
FAST Program	R	Customs Act	800	1,068	1,068		800	800	800	800	800	800
b.2												
CFIA Inspections	R	CFIA Act	1,700	1,700	1,700	TBD	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700
b.3												
Other Services of a Regulatory Nature												
Storage Charges (Queen's & Frontier Warehouses)	R	Customs Act	400	407	407	The service standards are designed to meet with the requirements set out in the related regulations.	400	400	400	400	400	400
Fees for Information and Documentation	R	Customs Act	35	20	20		TBD	35	35	35	35	35
Total Services of a Regulatory Nature			4,435	3,843	3,843		4,435	4,435	4,435	4,435	4,435	4,435

Table 5.2: Investment Plan Projects (in thousands of dollars)

Business Line	Investment Expenditure Summary for 2003-2004				
	Actual Spending 2002-2003 ¹	Planned FTEs 2003-2004	Planned Spending 2003-2004	Actual FTEs 2003-2004	Actual Spending 2003-2004
Capital Expenditures	10,124	807	10,014	121	10,475
Operating Expenses	10,124	807	10,014	121	10,475
Total Investment Plan Projects	20,248	1,614	20,028	242	20,950

Table 5.3: Asset Management Plan Projects (in thousands of dollars)

	Actual Spending 2002-2003 ¹	Forecast Spending 2003-2004	Actual Spending 2003-2004
Total for Vehicles and Equipment		1,000	2,000
Real Property			21,110
Total for Real Property			21,110
Total for Asset Management Plan Projects	11,847	1,000	23,220
Total Asset Management Plan Projects	11,847	1,000	23,220

Table 6: User Fees Information (in thousands of dollars)

User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	2003-2004			Performance Standard	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Forecast Revenue	Actual Revenue	Full Cost ¹		Forecast Revenue	Estimated Full Cost	Forecast Revenue	Estimated Full Cost	Forecast Revenue	Estimated Full Cost
Notes on Costs and Services:												
1. Based on the following assumptions:												
a. The fee is set at the level that covers the full cost of the service, including a reasonable profit margin.												
b. The fee is set at the level that is consistent with the market rate for similar services.												
c. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the pricing of public services.												
d. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the distribution of public resources.												
e. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the quality of public services.												
f. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the efficiency of public services.												
g. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the transparency of public services.												
h. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the accountability of public services.												
i. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the integrity of public services.												
j. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the honesty of public services.												
k. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the fairness of public services.												
l. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the justice of public services.												
m. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the equity of public services.												
n. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
o. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
p. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
q. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
r. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
s. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
t. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
u. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
v. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
w. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
x. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
y. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
z. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
aa. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
ab. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
ac. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ad. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ae. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
af. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ag. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ah. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
ai. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
aj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
ak. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
al. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
am. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
an. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ao. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ap. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
aq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ar. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
as. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
at. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
au. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
av. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
aw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
ax. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
ay. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
az. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ba. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
bb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
bc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
bd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
be. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
bf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
bg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
bh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
bi. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
bj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
bk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
bl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
bm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
bn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
bo. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
bp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
bq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
br. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
bs. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
bt. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
bu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
bv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
bw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
bx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
by. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
bz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
ca. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
cb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
cc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
cd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
ce. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
cf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
cg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ch. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ci. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
cj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ck. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
cl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
cm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
cn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
co. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
cp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
cq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
cr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
cs. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ct. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
cu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
cv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
cw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
cx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
cy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
cz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
da. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
db. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
dc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
dd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
de. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
df. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
dg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
dh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
di. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
dj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
dk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
dl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
dm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
dn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
do. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
dp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
dq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
dr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
ds. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
dt. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
du. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
dv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
dw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
dx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
dy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
dz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ea. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
eb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ec. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
ed. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
ee. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
ef. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
eg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
eh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
ei. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ej. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ek. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
el. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
em. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
en. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
eo. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
ep. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
eq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
er. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
es. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
et. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
eu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ev. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ew. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ex. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ey. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
ez. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
fa. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
fb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
fc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
fd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
fe. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ff. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
fg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
fh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
fi. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
fj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
fk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
fl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
fm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
fn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
fo. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
fp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
fq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
fr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
fs. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ft. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
fu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
fv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
fw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
fx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
fy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
fz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
ga. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
gb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
gc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
gd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ge. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
gf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
gg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
gh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
gi. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
gj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
gk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
gl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
gm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
gn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
go. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
gp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
gq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
gr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
gs. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
gt. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
gu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
gv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
gw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
gx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
gy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
gz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ha. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
hb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
hc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
hd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
he. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
hf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
hg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
hh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
hi. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
hj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
hk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
hl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
hm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
hn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
ho. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
hp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
hq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
hr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
hs. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ht. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
hu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
hv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
hw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
hx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
hy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
hz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
ia. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
ib. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
ic. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
id. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ie. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
if. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ig. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
ih. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ii. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
ij. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
ik. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
il. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
im. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
in. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
io. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ip. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
iq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ir. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
is. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
it. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
iu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
iv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
iw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
ix. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
iy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
iz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ja. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
jb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
jc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
jd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
je. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
jf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
jg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
jh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
ji. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
jj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
jk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
jl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
jm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
jn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
jo. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
jp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
jq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
jr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
js. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
jt. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
ju. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
jv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
jw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
jx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
jy. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
jz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ka. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
kb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
kc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
kd. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
ke. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
kf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
kg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
kh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
ki. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
kj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
kk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
kl. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
km. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
kn. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
ko. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
kp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
kq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
kr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ks. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
kt. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
ku. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
kv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
kw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
kx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
ky. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
kz. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
la. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
lb. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
lc. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
ld. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
le. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
lf. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
lg. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
lh. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
li. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
lj. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
lk. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
ll. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
lm. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
ln. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
lo. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the happiness of public services.												
lp. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the harmony of public services.												
lq. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the beauty of public services.												
lr. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the strength of public services.												
ls. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the confidence of public services.												
lt. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the respect of public services.												
lu. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the freedom of public services.												
lv. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the peace of public services.												
lw. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the order of public services.												
lx. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the health of public services.												
ly. The fee is set at the level that is consistent with the government's policy on the wealth of public services.												
lz. The fee												

Table 6: User Fees Information (continued)

2003-2004							2004-2005		2005-2006		2006-2007	
User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Forecast Revenue	Actual Revenue	Full Cost	Performance Standard	Forecast Revenue	Estimated Full Cost	Forecast Revenue	Estimated Full Cost	Forecast Revenue	Estimated Full Cost
C. Services of a Non-regulatory Nature												
C.1 Administration of Provincial Programs												
Provincial Sales Tax Agreements	O	CCRA Act S. 61	5,538	5,802	5,802	The service standards are set out in the agreements with the provinces, and the initiative was designed and implemented to meet these standards.	5,538	5,284	5,284	5,538	5,538	5,538
Provincial Tobacco Taxes & Rebates	O	CCRA Act S. 61	572	586	586	The service standards are set out in the agreements with the provinces, and the initiative was designed and implemented to meet these standards.	572	572	572	572	572	572
C.2 Special Service Fees												
Customs Special Services provided off-site	O	CCRA Act S. 61	1,500	1,581	1,581	There are no published service standards, as the service is provided on-demand. In the case where a written agreement is made between the Agency and the client, the terms and conditions may define the service to be provided and may constitute an agreed upon service level in the case where the regulations apply. Customs is usually providing its regular service at an irregular location or time, and the fee applies to the costs of providing the regular service in the non-regular environment.	1,500	1,580	1,580	1,580	1,580	1,580
Customs Special Services provided outside core hours	O	Customs Act	581	550	550		581	581	581	581	581	581
C.3 Other Services of a Non-Regulatory Nature												
CANPASS (including Expedited Passenger Processing System)	O	Customs Act	600	472	472	Service standards have not been published for this program at this time.	600	600	600	600	600	600
Transfer Electronic Messages	O	CCRA Act S. 61	48	62	62		30	30	30	60	60	60
Building and Property Rental	O	Customs Act		64	64		64	64	64	64	64	64
Asia-Pacific Economic Council	O	CCRA Act S. 61	25	37	37		25	25	25	25	25	25
CBS Travel Clearance in Mexico	O	Customs Act		28	28							
NR Verifications	O	CCRA Act S. 61		22	22							
Other	O	CCRA Act S. 61		3	3							

Table 6: User Fees Information (continued)

User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	2003-2004			Performance Standard	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Forecast Revenue	Actual Revenue	Full Cost		Forecast Revenue	Estimated Full Cost	Forecast Revenue	Estimated Full Cost	Forecast Revenue	Estimated Full Cost
Total Services of a Non-Regulatory Nature			8,864	9,579	9,579		8,910	8,910	8,910	8,910	8,910	8,910
Total User Fees ⁴			15,096	15,816	15,816		15,878	15,878	15,878	15,878	15,878	15,878

¹ R = Regulatory

² TBD = To be determined

³ O = Other Products and Services

⁴ Totals may not add due to rounding.

Columns for Date Last Modified and Performance Results do not appear in Table 6 as information on the Date Last Modified and Performance Results was not readily available at time of publication. The information is being researched and will be incorporated into the User Fees table of CBSA's 2004-2005 Departmental Performance Report.

Table 7: Contingent Liabilities (in thousands of dollars)

Amount of Contingent Liability	
Border Operations	Current as of March 31, 2004
Amounts Under Objection	
Trade Disputes	43,800
Admin. Monetary Penalties	3,900
Appeals to the Courts	
Federal Court	5,200
CIT	4,100
AMP	30
Total	57,030

Table (b) User Fees Information (continued)

Appendix E: Acronyms and Abbreviations

Acronym	Description
ACI	Advance Commercial Information
AMPS	Administrative Monetary Penalty System
APEC	Asia-Pacific Economic Cooperation
API	Advanced Passenger Information
APP	Advanced Passenger Processing
BSE	Bovine Spongiform Encephalopathy
CAED	Canadian Automated Export Declaration
CANPASS	Canadian Passenger System - pre-approved entry system
CARICOM	Caribbean Community and Common Market
CBS	Customs Border Services
CBSA	Canada Border Services Agency
CCRA	Canada Customs and Revenue Agency
CFIA	Canadian Food Inspection Agency
CI	Customs Inspector(s)
CIC	Citizenship and Immigration Canada
CIDA	Canadian International Development Agency
CIRTP	Customs Inspector Recruitment and Training Program
CITT	Canadian International Trade Tribunal
COMET	Contraband Outfit Mobile Enforcement Truck
CRA	Canada Revenue Agency
CSA	Customs Self Assessment
CSIS	Canadian Security Intelligence Service
CTPL	Centre for Trade, Policy, and Law
DHS	Department of Homeland Security (US)
DPR	Departmental Performance Report
EDI	Electronic Data Interchange
FAC	Foreign Affairs Canada
FAST	Free and Secure Trade
FTAA	Free Trade Agreement of the Americas
G11	Customs Performance Data Collecting Software
HR	Human Resources
HS	Harmonized System

Acronym	Description
IBET	Integrated Border Enforcement Team
IDA	Improperly Documented Arrival
IIE	Immigration Intelligence and Enforcement
IPIL	Integrated Primary Inspection Line
IT	Information Technology
ITB	Information Technology Branch - CRA
ITC	International Trade Canada
JPAU	Joint Passenger Analysis Units
MOU	Memorandum of Understanding
NEXUS	Joint Canada/US Customs and Immigration Program – pre-approval entry system for frequent travellers
NGO	Non-Governmental Organization(s)
NRI	Non-Resident Importer
OGD	Other Government Departments
OP	Officer Powers
PARS	Pre-Arrival Review System
PAU	Passenger Analysis Units
PSEPC	Public Safety and Emergency Preparedness Canada
PNR	Passenger Name Record
PSAT	Public Security and Anti-Terrorism
RCMP	Royal Canadian Mounted Police
RFID	Radio Frequency Identification
RFP	Request For Proposal
RMD	Release on Minimum Documentation
ROV	Remote Operated Vehicle
RPP	Report on Plans and Priorities
SARS	Severe Acute Respiratory Syndrome
SCCP	Sub-Committee on Customs Procedures
TRIPS	Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights Agreement
US	United States (of America)
US-BCBP	United States – Bureau of Customs and Border Protection
VACIS	Vehicle and Cargo Inspection System
WCO	World Customs Organization
WTO	World Trade Organization



Agence des services frontaliers du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/91-2004
ISBN 0-660-62603-9

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

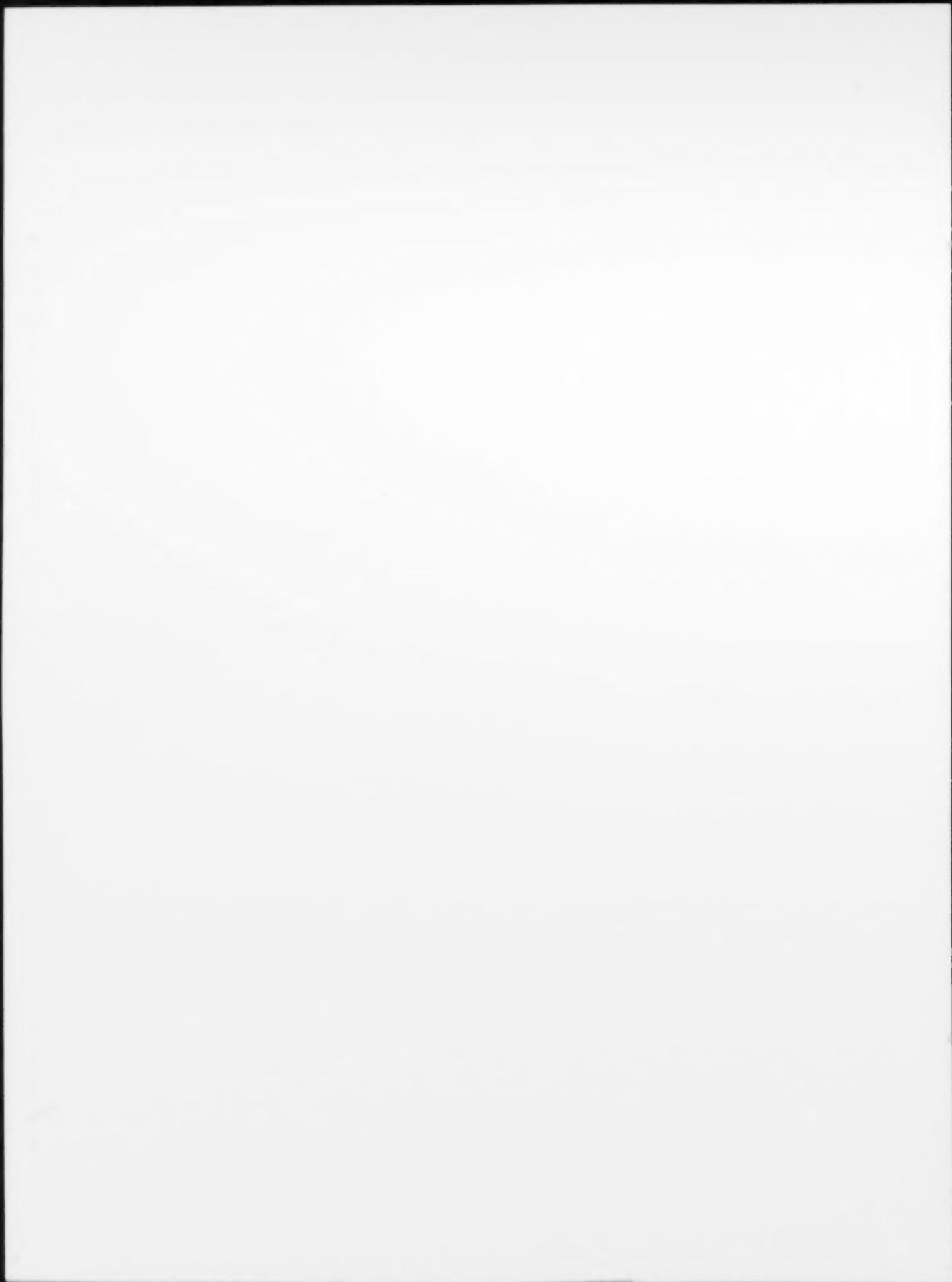
Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



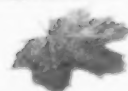


Agence des services
frontaliers du Canada

Canada Border
Services Agency



Protection • Service • Vigilance



Rapport ministériel sur le rendement

pour la période se terminant le 31 mars 2004

A. Anne McLellan, C.P., député
Solliciteure générale du Canada
(Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile)

Canada



Message de la ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport ministériel sur le rendement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). La création de l'ASFC nous a permis de regrouper les services frontaliers dans le nouveau portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile (SPPC). Le Canada est désormais en mesure de mieux travailler avec ses partenaires en vue d'offrir des services intégrés et innovateurs, et d'améliorer plus rapidement les secteurs qui en ont besoin.



Comme le montre ce rapport, l'Agence a connu un départ impressionnant depuis sa création le 12 décembre 2003, sans jamais perdre de vue les obligations des organisations d'origine — la Direction générale des douanes de l'ancienne Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), certaines parties du programme du renseignement et de l'exécution de Citoyenneté et Immigration Canada, ainsi que le programme d'inspection des importations dans les bureaux d'entrée de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

L'objectif primordial des premiers mois consistait à assurer la continuité des services et une transition en douceur vers le nouveau régime, à la fois pour nos clients, nos partenaires commerciaux et les Canadiens. Et je puis affirmer avec fierté que nous y sommes parvenus.

En 2003-2004, le personnel affecté à la gestion de la frontière du Canada aussi a été confronté à de nombreuses situations d'urgence. Il a su néanmoins leur faire face avec succès, tout en continuant de renforcer l'intégrité de la frontière et d'accélérer le mouvement des marchandises et des voyageurs légitimes, grâce notamment à la *Déclaration sur la frontière intelligente*. Nous devons absolument respecter cette double obligation : il en va de notre sécurité, de la continuité de nos rapports commerciaux et de notre prospérité économique.

Finalement, les employés de l'ASFC méritent d'être félicités pour l'indéfectible dévouement et professionnalisme dont ils ont fait preuve en veillant à la sécurité et à la prospérité du Canada durant la transition. Je tiens à les remercier pour tous les efforts qu'ils ont déployés pendant l'année qui vient de s'écouler. Je veux également les assurer de mon soutien, et de celui de mes collègues du Cabinet, à l'égard de leurs efforts en vue d'améliorer les services frontaliers du Canada pendant l'année à venir.

A. Anne McLellan, C.P., député
Solliciteure générale du Canada
(Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile)

Message du président

L'intégration des fonctions frontalières du Canada en une seule et unique agence offre un nouveau point de départ aux services frontalières de ce pays. Nous sommes en mesure de faire appel à l'expertise du personnel de gestion de la frontière, aux partenariats et aux innovations des organisations d'origine ainsi qu'à des capacités de calibre mondial en matière de services de laboratoire et de technologie afin de relever notre habileté à assurer la sécurité et la prospérité économique des Canadiens, et ce, de la manière la plus efficiente possible. Cependant, la transition vers cette nouvelle agence représente un défi extraordinaire qui reste à terminer.



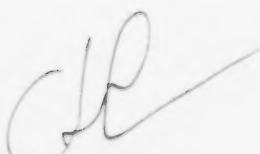
Nous avons réussi, au cours des trois premiers mois de 2004, grâce au dévouement et au professionnalisme de nos employés, à jeter les bases de notre nouvelle organisation.

Je profite de cette occasion pour vous assurer de mon engagement et voir à ce que vous soyez traités de façon équitable à l'ASFC, sans égard à l'organisation d'où vous provenez. Je suis très encouragé par le nombre d'employés, tant dans les bureaux locaux qu'à l'Administration centrale, qui ont participé de façon active à l'élaboration de l'identité d'entreprise ainsi qu'à notre tout

premier cadre stratégique. C'est précisément en raison de cet engagement que nous sommes à nous créer une vision d'une agence intégrée des services frontalières qui sera bien plus que la simple somme de ses parties. Les talents et les compétences de notre personnel représentent notre plus important atout pour nous acquitter de nos responsabilités et démontrer notre excellent savoir-faire opérationnel. Je tiens à remercier et à féliciter tous les employés pour leur travail exceptionnel au cours d'une année exceptionnelle.

Nous ferons appel à notre rapport sur le rendement ainsi qu'à nos autres mécanismes afin d'établir et faire état de nos efforts pour satisfaire les attentes que nous nous sommes établies. C'est là un aspect essentiel de l'ASFC comme organisation apprenante — une organisation qui s'efforce d'offrir une prestation de services uniformes ainsi qu'une excellente protection aux Canadiens, tout en assurant la valeur aux contribuables.

Nous avons entamé de façon fort impressionnante la construction d'une nouvelle agence des services frontalières qui visera à assumer un rôle de chef de file au niveau mondial. Je suis confiant qu'avec l'engagement, l'énergie et la créativité de notre personnel, nous y parviendrons.



Alain Jolicœur

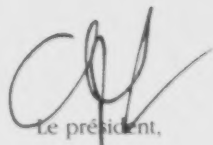
Président, Agence des services frontalières du Canada

Déclaration de la direction

Je présente, pour dépôt devant le Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004 de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Le rapport en question a été préparé selon les principes de présentation et les autres obligations contenus dans le Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003-2004.

- À ma connaissance, le rapport donne une vision complète, équilibrée et transparente du rendement des organisations qui ont été regroupées afin de former l'ASFC.
- Il convient cependant de noter que l'ASFC a été créée le 12 décembre 2003. Par conséquent, les renseignements financiers soumis dans ce rapport sur une année entière, bien qu'ils soient complets, illustrent les informations les plus exactes possibles à la disposition de l'ASFC.
- Le rapport se fonde sur les systèmes de gestion et d'information de l'Agence du revenu du Canada, de Citoyenneté et Immigration Canada, de l'Agence canadienne d'inspection des aliments et de l'ASFC.
- Certaines informations sur le rendement se fondent sur les estimations et décisions de la direction les plus justes possibles, et sont de nature qualitative.
- Les garanties concernant l'exactitude et la qualité des données, autres que celles figurant dans ce rapport, devront être obtenues auprès de l'organisation d'origine ayant supervisé le cadre de contrôle d'où sont tirées les informations sur le rendement.



Le président,

Alain Jolicoeur
Agence des services frontaliers du Canada

20 octobre 2004

Déclaration de la direction

Tables des matières

Avant-propos	11
Chapitre 1 Aperçu du rendement de l'Agence	13
Chapitre 2 Rendement par rapport aux résultats attendus des organisations d'origine	25
Chapitre 3 Remarques sur le rendement pour la transition	31
Conclusion	37
Annexes	39

Avant-propos

Ce Rapport ministériel sur le rendement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) arrive à un moment déterminant de notre transition. Trois organisations, qui auparavant faisaient partie de différents ministères et organismes, sont maintenant réunies. Notre devise – Protection, service, vigilance – met l'accent sur le lien qui unit cette force de travail nouvelle, concertée, et sur les attentes que le public nous fait à notre endroit : la vigilance à la frontière, doublée d'un service réactif et innovateur qui vise fondamentalement à préserver la sécurité et le bien-être économique des Canadiens.

Ces objectifs ne sont pas des concepts figés, en raison particulièrement du contexte mondial tumultueux en matière de sécurité dont fait partie le Canada. La nature évolutive des menaces auxquelles nous sommes confrontés nous oblige à demeurer vigilants, à l'aide de services de pointe qui renforcent sans cesse notre niveau de protection dans les secteurs qui en ont besoin. Pour ce faire, nous devons continuellement évaluer la qualité de notre travail. L'état de nos réussites doit être aussi clair et transparent que possible; il en va de même pour le constat des améliorations à apporter ainsi que les raisons justifiant les moyens que nous prendrons pour parvenir à nos fins.

Ce rapport constitue le lancement officiel de ce processus. L'ASFC a vu le jour au dernier trimestre de l'exercice; c'est pourquoi sa préparation a posé un défi de taille. Nous avons travaillé de notre mieux, à l'aide des informations à notre disposition. Le rapport fait mention des informations d'appui manquantes ou trop imprécises pour nous permettre d'en arriver à une conclusion définitive; dans de tels cas, nous avons fourni une évaluation fondée sur notre appréciation la plus juste possible. Toutefois, à mesure que notre cadre stratégique s'étoffera, la rigueur et l'intégrité de notre rapport sur le rendement s'en trouveront améliorées. Nous élaborerons alors des mesures et des repères plus détaillés, nous renforcerons notre capacité d'analyse et nous réoutillerons nos systèmes et nos processus d'information afin d'obtenir les données dont nous avons besoin.

Dans l'intervalle, ce rapport joue un rôle important à ce moment-ci de l'existence de l'ASFC. Il permet à celle-ci de rendre compte, pour la première fois, de ses responsabilités. Il met en évidence notre engagement – des nos débuts – à exercer une diligence raisonnable. Il nous permet, durant cette période de transition, de nous concentrer sur les secteurs devant être améliorés en priorité et sur les besoins en financement et en ressources qui leur sont associés. Il favorise le partage des leçons apprises et l'amélioration continue. Il aide la direction à prendre des décisions éclairées et stratégiques. De plus, il offre aux parlementaires et aux Canadiens une vision d'ensemble de la portée et de l'évaluation de l'état des services frontaliers du Canada, qui auparavant auraient été disséminées dans trois rapports émanant de trois organismes différents.

En somme, ce rapport constitue un point de départ important sur la voie menant vers des services frontaliers canadiens de plus en plus intégrés, efficaces et innovateurs. Nous attendons l'an prochain avec grand intérêt, car nous serons alors en mesure d'établir un rapport d'après notre première année complète d'activité en tant qu'agence unique.

Chapitre 1 : Aperçu du rendement de l'Agence

Le 12 décembre 2003, les services des douanes de l'Agence des douanes et du revenu du Canada; la majeure partie des programmes du renseignement et d'exécution de Citoyenneté et Immigration Canada; ainsi que le programme d'inspection des importations aux bureaux d'entrée de l'Agence canadienne d'inspection des aliments ont été regroupés pour former une agence de services frontaliers intégrée, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Bien que la transition ne soit pas encore terminée, la fusion de ces fonctions de gestion de la frontière en une seule agence nous permet d'offrir les services de manière plus efficace et efficace, renforçant ainsi la capacité du gouvernement du Canada à assurer la sécurité et la prospérité économique des Canadiens.

Répondre à un défi sans précédent

Pour réaliser son plein potentiel quant à la mise en place de services frontaliers plus efficaces et efficaces, l'ASFC a dû relever un défi organisationnel de taille : intégrer les trois organisations d'origine, chacune ayant son propre régime administratif. L'exercice 2003-2004 a de plus été particulièrement riche en défis, compte tenu du contexte de sécurité accrue découlant de la guerre en Iraq; du SRAS; du cas confirmé d'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS); de la grippe aviaire et de la panne d'électricité qu'a connue l'Ontario en août 2003.

Les services frontaliers sont des services essentiels dans le contexte mondial. L'ASFC est la première ligne de défense en ce qui concerne la gestion des personnes et des marchandises qui entrent au Canada et qui en sortent. Nous avons dû, en tant que nouvelle agence, réagir rapidement afin de maintenir les services offerts par les organisations d'origine en matière de santé et de sécurité, tout en intégrant quelque 10 400 employés. Nous avons dû aussi jeter rapidement les fondations sur lesquelles la vision d'une agence de services frontaliers pleinement intégrée, dynamique, efficace et adaptée pouvait être réalisée.

Tout cela a fait de l'année 2003-2004 une année extraordinaire. Pour bien raconter notre histoire, nous avons organisé ce Rapport ministériel sur le rendement en trois chapitres distincts. Le premier chapitre donne un aperçu de la nouvelle agence, des organisations d'origine qui la composent, de sa mission et de notre point de vue sur son rendement global pour l'exercice 2003-2004 en entier. Comme l'ASFC n'a été opérationnelle que pendant le dernier trimestre de l'exercice 2003-2004, nous nous acquittons, dans le chapitre 2, de notre responsabilité de rendre compte au Parlement des progrès réalisés par rapport aux engagements pris par les organisations d'origine dans leurs rapports sur les plans et les priorités de 2003-2004. Le chapitre 3 décrit les défis transitionnels auxquels l'ASFC a été confrontée dans les domaines des ressources humaines, du financement et des relations de travail avec ses partenaires, et comment elle a relevé ces défis au cours des trois premiers mois de son existence.

Notre travail

Toutes les personnes et les marchandises entrant au Canada, que ce soit par avion, par voie terrestre ou maritime doivent passer par un bureau d'entrée de l'ASFC. En plus de notre propre législation, nous administrons et/ou appliquons environ 75 lois et règlements du Canada pour le compte d'autres ministères et organismes fédéraux, ainsi que des accords internationaux qui régissent les voyages et les échanges commerciaux.

Tableau 1 : Lois et règlements pertinents appliqués par l'ASFC

Lois et règlements pertinents

L'ASFC administre et/ou applique, en totalité ou en partie, environ 75 lois et règlements, (y compris ceux appliqués pour le compte d'autres ministères et organismes fédéraux) tel que :

- | | |
|--|--|
| • <i>Tarif des douanes</i> | • <i>Loi sur les licences d'exportation et d'importation</i> |
| • <i>Loi sur les douanes</i> | • <i>Loi sur la santé des animaux</i> |
| • <i>Loi sur l'accise</i> | • <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> |
| • <i>Loi sur la taxe d'accise</i> | • <i>Loi sur la protection des végétaux</i> |
| • <i>Loi sur les aliments et drogues</i> | • <i>Loi sur les mesures spéciales d'importation</i> |
| | • <i>Articles 25 à 39 de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité (blanchiment d'argent) et le financement des activités terroristes</i> |

Dans le cadre de ses activités, l'ASFC doit lutter contre les menaces telles que le terrorisme; la migration illégale; le commerce illicite des armes, des drogues et des marchandises et denrées alimentaires dangereuses et les contaminants. Nous aidons aussi à traduire en justice les criminels de guerre, à combattre le blanchiment d'argent et à effectuer les renvois et les detentions. Nous devons exercer la vigilance nécessaire pour assurer notre santé, notre sécurité et notre prospérité économique face à tout ce qui représente un risque important à la frontière, tout en maintenant la libre circulation à la frontière des personnes, des marchandises à faible risque qui sont vitales pour le bien-être personnel et économique des Canadiens.

Voici les responsabilités de l'ASFC :

- Favoriser et faciliter l'uniformisation des règles du jeu pour les voyageurs et les négociants légitimes;
- S'assurer que tous les voyageurs entrant au Canada sont admissibles et respectent les lois et règlements canadiens;
- Détenir les immigrants refusant de s'identifier ou qui pourraient représenter une menace au Canada;
- Traiter toutes les expéditions commerciales aux bureaux d'entrée afin de s'assurer que les lois et règlements du Canada sont respectés, qu'aucune marchandise illicite n'entre au pays ou en sort et que les données commerciales afférentes sont exactes;
- Assurer la sécurité alimentaire ainsi que la santé des plantes et des animaux en identifiant et interceptant les marchandises réglementées à risque élevé dans les aéroports, les postes frontaliers et les ports;
- Veiller à ce que tous les droits et taxes applicables soient payés;
- Renvoyer les personnes qui ont été jugées non admissibles au Canada.

Comme l'ASFC est encore en transition, la pleine portée de ses responsabilités fonctionnelles n'a pas encore été confirmée. À l'heure actuelle, nous sommes responsables de la plupart des services frontaliers fédéraux qui facilitent les voyages et les échanges commerciaux légitimes et empêchent les personnes et les marchandises dangereuses de franchir notre frontière, mais nous ne sommes pas responsables de tous les services.

Données chiffrées sur les activités principales de 2003-2004

Notre organisation, à cette étape de la transition, a un budget d'exploitation d'approximativement un milliard de dollars. Depuis le 12 décembre 2003, l'effectif de plus de 10 400 fonctionnaires a géré la frontière canadienne dans 1 369 points de service au Canada et à l'étranger. Dans plus de 60 bureaux frontaliers terrestres et neuf aéroports internationaux, nous offrons un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous avons continué de maintenir des niveaux de service comparables à ceux des années précédentes. Grâce à nos systèmes administratifs, nous avons servi, en 2003-2004, plus de 200 000 importateurs et exportateurs commerciaux et plus de 92 million de voyageurs. Nous avons traité plus de 71 millions de voyageurs routiers, 18 millions de voyageurs aériens, 276 000 voyageurs ferroviaires, 2,9 millions de voyageurs maritimes et plus de 11 millions de mainlevées commerciales pour une valeur totale de quelque 350 milliards de dollars. Nous avons intercepté 57 200 produits prohibés, effectué près de 30 000 enquêtes en matière d'immigration et mis en détention plus de 13 400 personnes pour des infractions à la législation de l'immigration. Nous avons résolu de façon administrative plus de 7 000 avis d'opposition concernant des décisions des douanes, dont moins de 10 % ont fait l'objet d'un appel. Sur le plan financier, nous avons perçu plus de 3,3 milliards de dollars en droits d'importation et 22 milliards de dollars en TPS.

Contribuant à la protection du Canada, nous avons référé un 2,3 millions de personnes à CIC et 252 447 à ACIA pour examen. De plus, nous avons intercepté 73 % des voyageurs qui n'avaient pas les documents voulus avant leur arrivée au Canada, nous avons aussi intercepté 64 576 cas de sol, de végétaux, de sous-produits végétaux, de viandes et de sous-produits de viandes prohibés, nous avons détenu 13 413 individus présentant un risque inconnu ou élevé et renvoyé 10 977 personnes interdites de territoire.

À l'échelle internationale, nous avons continué de promouvoir activement les intérêts du Canada et dans le cadre de forums internationaux, tout en abordant les questions touchant les règles et les exigences douanières internationales ainsi que l'harmonisation des normes et l'appuyer les négociations sur les accords de libre-échange du Canada.

Contribution des autres

Les accomplissements notés dans ce rapport ne sont pas tous uniquement attribuables à l'ASFC et ses organisations d'origine. Dans l'exécution de nos fonctions, nous comptons sur de fortes alliances avec d'autres ministères et organismes du gouvernement, au Canada comme à l'étranger. À l'aide de ces alliances, nous sommes en mesure de conclure des ententes internationales et d'établir des règles et pratiques visant à faciliter le voyage et le commerce légitimes. De plus, en recueillant et partageant les renseignements avec nos partenaires canadiens et internationaux, notre capacité conjointe pour cibler, interrompre et démanteler les activités illégales est grandement améliorée, offrant ainsi une sécurité personnelle et économique accrue aux Canadiens.

Nos intervenants jouent également un rôle essentiel au niveau de nos activités. Ils nous font part de façon efficace des enjeux et des défis auxquels font face leurs membres afin de respecter leurs obligations douanieres et nous aident à trouver des solutions. Ils offrent également de l'information et de l'aide à leurs membres, ce qui aide à assurer que les voyageurs, les négociants, les immigrants et les réfugiés sont au courant de leurs obligations tout en diminuant le fardeau imposé par l'observation.

Voici une liste de nos partenaires et intervenants clés.

Partenaires et intervenants
Gouvernement - provinces et territoires - Sécurité publique et Protection civile et ses partenaires, y compris le Centre canadien des armes à feu, le Service canadien du renseignement de sécurité, le Service correctionnel du Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles, la Gendarmerie royale du Canada (GRC), la Commission des plaintes du public contre la GRC, le Comité externe d'examen de la GRC, le Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile et le Bureau de l'enquêteur correctionnel - agences des services frontaliers d'autres pays - autres ministères et organismes fédéraux, y compris l'Agence du revenu du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Affaires étrangères Canada, Commerce international Canada, l'Agence de santé publique, le ministère de la Justice, le ministère des Finances, le Bureau du Conseil privé, le Tribunal canadien du commerce extérieur, Transports Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments
Organismes d'application de la loi - services de police provinciaux, territoriaux et municipaux - organismes d'application de la loi des États-Unis et d'autres pays, le US Department of Homeland Security
Intervenants - organisations dans le domaine du transport (p. ex. l'Alliance canadienne du camionnage, les compagnies aériennes) - associations de courtiers (p. ex. la Société canadienne des courtiers en douane) - administrations des ponts, des ports et des aéroports - associations professionnelles (p. ex. l'Association du Barreau canadien) - organisations d'importations/exportations (p. ex. l'Association canadienne des importateurs et exportateurs) - ONG (p. ex. la Société de la Croix-Rouge canadienne, le Conseil canadien pour les réfugiés) et organisations multilatérales (p. ex. l'Organisation mondiale des douanes, CANAM Border Trade Alliance, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés)

Notre travail est facilité par le soutien d'un cadre législatif ferme qui établit les responsabilités des voyageurs et des négociants et qui prévoit des pénalités et sanctions, le cas échéant, visant à décourager la non-observation. À mesure que de nouveaux défis sont survenus, nous avons pu nous fier à la souplesse du système juridique, grâce auquel nous avons reçu de nouveaux outils et pouvoirs nous permettant de mieux protéger les Canadiens et leurs intérêts économiques contre les menaces externes.

Gestion du risque

En raison du volume élevé d'affaires et de la nature souvent délicate des questions que nous traitons quotidiennement, la façon dont nous accomplissons notre travail a une incidence sur la confiance que les Canadiens ont en leur gouvernement. Il s'agit d'une responsabilité à laquelle nous accordons beaucoup d'importance.

À l'ASFC, nous voyons la gestion du risque comme un continuum : faciliter le mouvement des personnes et des marchandises à faible risque à une extrémité et prendre des mesures d'exécution sévères au besoin à l'autre extrémité. Sur le plan stratégique, il faut « repousser les frontières » le plus loin possible afin d'affronter les risques de façon efficace le plus tôt possible dans le continuum des déplacements et des approvisionnements et ainsi réduire la possibilité que des personnes et des marchandises dangereuses entrent en Amérique du Nord. De même, cela signifie une accélération du mouvement des marchandises à faible risque grâce à certaines activités de vérification effectuées ailleurs qu'à la frontière, c'est-à-dire après la manœuvre.

À l'ASFC, nous partons du principe que la majorité des personnes et des entreprises veulent se conformer à la loi et nous nous employons activement à faciliter l'observation. Cela comprend des services qui donnent aux voyageurs et aux négociants la possibilité de fournir de l'information à l'avance, ce qui confirme le faible risque et permet à l'ASFC d'accélérer le traitement et de maintenir un niveau de confiance élevé dans la sécurité de la frontière. Nous sommes également prêts à réagir lorsqu'une personne ou une entreprise omet, de façon accidentelle ou intentionnelle, de respecter les règles ou représente une menace extraordinaire. Lorsqu'une personne ou une entreprise omet en toute innocence de se conformer à la loi parce qu'elle a mal compris ses obligations, l'ASFC fait tout en son pouvoir afin d'empêcher que les mêmes erreurs se reproduisent. Dans les rares cas où la loi est enfreinte délibérément, l'ASFC prend les mesures d'exécution qui s'imposent afin d'appliquer des sanctions appropriées et efficaces contre les contrevenants. La pierre angulaire de notre cadre global de gestion du risque est l'accès à un système de résolution de différends visant à offrir un processus juste et neutre aux clients désirant contester une évaluation ou une décision.

Évaluer notre rendement global

Étant donné que nous formons une nouvelle agence, les paramètres que nous utilisons pour évaluer notre rendement continuent d'évoluer. Comme nous le verrons au chapitre 2, chacune des organisations d'origine avait des résultats et des attentes en matière de rendement qui aident à clarifier certains aspects de la mission globale de l'ASFC. Toutefois, en tant qu'agence intégrée, nous nous efforçons de faire en sorte que le tout soit plus grand que la somme de ses parties. En ce qui concerne le rendement, le regroupement de presque tous les services frontaliers essentiels au sein d'une même organisation devrait non seulement réduire les chevauchements et redoublements, mais aussi créer une synergie qui améliorera notre façon de faire et la rendra meilleure, plus intelligente et rapide.

Pour ce qui est des rapports, cela signifie que nous pourrions discuter du rendement dans son ensemble, et, ad, la façon dont les divers services frontaliers de l'ASFC contribuent individuellement et collectivement à notre mission.

Mission Assurer la sécurité et la prospérité économiques des Canadiens en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada et qui en sortent.

Comme première étape de l'élaboration d'un régime global d'établissement de rapports, nous avons introduit, au début de 2004-2005, un cadre stratégique intégré préliminaire appelé « Premières déclarations : Cadre stratégique de l'ASFC ». Une description complète de ce cadre figure à l'annexe A. Dans ce cadre, la mission de l'ASFC est guidée par trois résultats stratégiques :

- Le Canada reçoit tous les avantages sociaux et économiques découlant de la libre circulation des personnes et des marchandises à des frontières ouvertes et sécuritaires;
- La sécurité nationale du Canada est maintenue grâce à notre rapidité de réaction face aux menaces importantes et immédiates et à nos mesures d'interception et de répression;
- L'observation de la législation frontalière demeure solide.

Ces résultats ainsi que les attentes en matière de rendement qui les appuient se fondent sur les résultats et les attentes hérités des organisations d'origine.

À l'heure actuelle, les systèmes et les processus dont nous avons hérités ne peuvent adéquatement mesurer notre rendement en fonction de ces résultats stratégiques. Il faudra un certain temps avant que nous ayons en place le bon ensemble d'indicateurs de rendement détaillés et fiables et que nous soyons en mesure de mettre à jour et d'intégrer nos processus et nos systèmes afin de générer l'information dont nous avons besoin. Néanmoins, nous commencerons à rendre compte de notre rendement en fonction des trois résultats stratégiques dans notre rapport de 2004-2005, après notre première année d'activité complète. Pour l'année de transition 2003-2004, nous fondons notre évaluation sur les attentes établies par les organisations d'origine pour leur propre rendement et sur les priorités que nous nous sommes fixées pour nos trois premiers mois d'existence.

Les résultats et les attentes en matière de rendement établis par les organisations d'origine pour 2003-2004 sont expliqués en détail au chapitre 2. En gros, ils sont axés sur les activités principales et la prestation des services, ainsi que sur certains engagements liés aux initiatives d'amélioration continue du service. En ce qui concerne les attentes de l'ASFC, cette dernière a établi six priorités de haut niveau pour la période de planification de 2004-2005 à 2007-2008. Parmi ces priorités, celles qui correspondent le plus aux trois premiers mois d'existence de l'ASFC se classent dans deux grandes catégories :

- maintenir les activités principales et honorer nos engagements;
- bâtir une fondation solide pour réussir la transition à une agence de services frontaliers pleinement intégrée.

Maintenir les activités principales et honorer nos engagements

Les organisations d'origine ont été confrontées à des défis sans précédent au cours des neuf premiers mois de 2003-2004, y compris les épidémies de SRAS et de grippe aviaire, un cas confirmé d'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS), la panne d'électricité d'août 2003 en Ontario et les risques accrus liés à la guerre en Iraq et aux tensions au Moyen-Orient. Toutes ces situations ont été gérées efficacement, sans perturbation inutile de la circulation des voyageurs et des marchandises à faible risque. Dans l'ensemble, le rendement concernant la prestation des services de base a été très bon. Toutefois, certaines améliorations prévues n'ont pas été effectuées. Par exemple, l'élaboration d'un ensemble plus complet de normes de service pour les douanes ou de systèmes d'information améliorés pour appuyer la mesure du rendement en fonction de ces normes n'ont pratiquement pas progressé.

Au cours des trois mois d'activité de l'ASFC en 2003-2004, nous comptons assurer la continuité des opérations tout en assumant le rôle des organisations d'origine. Pour ce faire, nous devons maintenir l'intégrité des services à la frontière, respecter les engagements et les priorités des organisations dont nous avons hérité, promouvoir l'observation volontaire et continuer d'améliorer nos relations internationales grâce à notre travail avec les organisations et les partenaires internationaux.

Tout au long de cette période de transition, les heures d'ouverture et l'étendue du service dans les bureaux d'entrée sont demeurées les mêmes, et les millions de particuliers et d'entreprises qui comptent sur nos services n'ont connu aucune perturbation majeure. Nous avons continué de faire preuve d'une grande vigilance pour ce qui est d'évaluer et d'écarter toutes les menaces importantes pour la frontière canadienne et de jouer un rôle actif au sein des organisations internationales.

Plus particulièrement, nous avons continué de travailler en collaboration avec nos partenaires américains et nationaux afin que des progrès constants soient réalisés concernant les initiatives relatives à la Déclaration sur la frontière intelligente. Ces dernières nous ont permis d'améliorer notre capacité de cerner et de traiter les risques à la sécurité, tout en accélérant efficacement la circulation des personnes et des marchandises à la frontière canado-américaine. En outre, comme nous l'expliquons à la section Faits saillants du rendement ci-après, un grand nombre d'engagements à court terme pris par les organisations d'origine ont été respectés, y compris la réalisation de plusieurs initiatives importantes de la Déclaration sur la frontière intelligente visant à examiner au préalable les voyageurs et les marchandises à faible risque et à accélérer leur passage à la frontière. Cependant, certains projets ont été retardés en raison de contraintes de financement et d'autres questions. Tout bien considéré, nous croyons que les attentes de l'ASFC et de nos organisations d'origine à l'égard des activités principales et de l'amélioration continue du service ont été en grande partie satisfaites.

Bâtir une fondation solide

Pendant les quelques mois de 2003-2004 où l'ASEC a été en activité, nous comptons créer et mettre en œuvre une structure de transition provisoire pour parvenir à une cohésion organisationnelle tout en donnant suite aux priorités du gouvernement sans perturber les services frontaliers. Pour ce faire, nous devons établir une organisation et un plan de transition fonctionnels dans les limites du budget et nous assurer que le processus était complet, rapide et transparent.

Bien qu'il reste encore beaucoup à faire, d'importants progrès ont été réalisés. Par exemple, en à peine plus de trois mois, l'ASEC a :

- mis sur pied l'Équipe de transition, composée de représentants des services organisationnels et des programmes des trois organisations d'origine pour élaborer un plan de mise en œuvre détaillé et exhaustif;
- établi des réseaux de coordonnateurs de la transition à l'Administration centrale et dans les régions et a fourni un soutien constant aux coordonnateurs de la transition;
- créé une base de données centrale pour surveiller les activités et faire le suivi des progrès réalisés;
- formé plusieurs comités de travail pour répondre aux questions essentielles de la transition, comme le transfert des ressources, et la réintégration des employés à la fonction publique;
- mené de vastes consultations avec le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique et le ministère de la Justice afin que les mesures nécessaires soient prises à l'égard des prescriptions législatives, y compris le transfert des ressources à l'Agence;
- produit l'énoncé de sa mission, de sa vision et de ses valeurs comme première étape de la création de son cadre stratégique intégré; elle a demandé à ses cadres supérieurs de formuler des commentaires;
- facilité avec succès le transfert des ressources de l'Agence du revenu du Canada avant la date limite du 1^{er} avril 2004;
- entretenu une communication ouverte en temps opportun avec les employés et les intervenants en envoyant des mises à jour régulières par courriel, en lançant les sites Internet et intranet dans les six semaines suivant sa création et en incitant les parties intéressées à faire des commentaires.

Au 1^{er} avril 2004, les négociations avec l'ACIA et CIC concernant le transfert des ressources n'étaient pas terminées. Bien qu'une entente soit intervenue avec l'ACIA par la suite, les négociations avec CIC se termineront au cours de l'exercice 2004-2005. Malgré cela et compte tenu du fait qu'il n'existait aucun plan permettant de définir et de guider les activités de transition, nous croyons que l'ASFC a réussi à bâtir une fondation solide pour la transition à une agence de services frontaliers pleinement intégrée.

Même si, à la fin de mars 2004, l'ASFC n'existait que depuis un peu plus de trois mois, nous nous sommes employés activement à offrir le meilleur service possible appuyé par une exécution responsable dans les limites de nos niveaux de financement et d'autres contraintes opérationnelles. Cependant, comme on s'y attendait, la création de l'Agence a ralenti les progrès concernant certains engagements dans les secteurs de programme alors que les ressources étaient affectées à la transition. Notre Rapport inaugural sur les plans et les priorités expose nos plans pour la création de l'organisation et les stratégies que nous avons mises en œuvre afin de relever les défis et de produire des résultats. Les quatre principaux volets sont : le besoin d'avoir une loi d'habilitation de l'ASFC; la réintégration de l'effectif à la fonction publique avec une nouvelle identité culturelle; une structure de prestation des services intégrée; et une entente de financement avec les organismes centraux appuyée par des systèmes d'entreprise personnalisés qui soutiennent efficacement les opérations.

Faits saillants du rendement

La section qui suit présente les faits saillants du rendement de l'ASFC et de ses trois organisations d'origine. Dans plusieurs secteurs, nous avons obtenu d'excellents résultats ou des succès remarquables. Dans d'autres secteurs, nous avons relevé des points à améliorer auxquels nous donnons suite.

Les faits saillants de notre rendement sont organisés en fonction de nos deux secteurs prioritaires : maintenir les activités principales et honorer nos engagements; bâtir une fondation solide.

Un sommaire du rendement de chacune des organisations d'origine qui font maintenant partie de l'ASFC figure au chapitre 2. Il porte aussi sur le rendement de l'ASFC concernant l'exécution des activités principales et le respect des engagements en matière d'amélioration du service au cours des trois premiers mois d'activité de cette dernière. Plus de détails sont fournis au chapitre 3 sur les progrès réalisés par l'ASFC pour bâtir une fondation solide en vue de sa transition à une agence de services frontaliers pleinement intégrée.

Succès remarquables

Maintenir les activités principales et honorer nos engagements

- géré efficacement un grand nombre de menaces à la santé et à la sécurité sans interruptions inutiles des services frontaliers; 26, 47
- fait progresser les initiatives relatives à la Déclaration sur la frontière intelligente visant à accélérer le traitement des voyageurs et des marchandises à faible risque tout en améliorant les outils servant à cerner les menaces possibles à la santé et à la sécurité en : 29, 63, 69
 - recueillant et en analysant l'information préalable sur les voyageurs et aux dossiers passager;
 - mettant en œuvre CANPASS Air dans les aéroports de Vancouver et d'Halifax;
 - étendant le programme Expéditions rapides et sécuritaires à d'autres sites, en créant de nouveaux centres d'inscription et en recrutant de nouveaux participants;
 - continuant à travailler avec les États-Unis sur les renvois difficiles de personnes non admissibles;
- amélioré sa capacité de faire face aux nouvelles menaces grâce à une meilleure collecte et un meilleur échange de renseignements avec les partenaires à l'aide des unités conjointes d'analyse des passagers, du Centre national d'évaluation du risque et des équipes intégrées de la police des frontières; 29, 71
- terminé et contribué à la conclusion de plusieurs protocoles d'entente avec des partenaires et intervenants clés tels que : 52, 64
 - le protocole d'entente sur l'échange de renseignements aux termes de l'ALENA avec le US Bureau of Customs Protection;
 - le protocole d'entente avec Citoyenneté et Immigration Canada visant à améliorer la collaboration, l'automatisation des fonctions frontalières et l'examen de suivi de leurs programmes, avril 2003;
- saisi environ 31 millions de dollars conformément aux nouvelles responsabilités qui lui sont conférées par la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, dont 11 millions ont été confisqués par la Couronne; 27, 50
- élaboré de nouvelles mesures d'observation des politiques commerciales pour trois secteurs de produits prioritaires; 53
- participé activement aux réunions clés des organismes internationaux des domaines du commerce et de l'application de la loi et a contribué aux négociations sur le libre-échange; 27, 57, 75
- assuré la continuité des activités principales, protégeant ainsi les Canadiens sur le plan de la santé et de la sécurité contre toutes les menaces frontalières importantes, et ce, tout en favorisant la libre circulation des marchandises et des personnes à faible risque à la frontière canadienne tout au long de ses trois premiers mois d'existence en tant qu'agence. Nos activités principales comprennent : 19, 27, 28, 29
 - l'interdiction de la contrebande, des plantes et des aliments;
 - l'interdiction, la détention et l'expulsion d'individus tel que prescrit par la loi;
 - les inspections, mesures d'exécution et enquêtes;
 - la prestation de services aux voyageurs et aux entreprises;
 - la prestation d'un processus de recours juste et neutre aux contestations.

Bâtir une fondation solide

- L'ASFC a débuté l'élaboration d'une déclaration préliminaire de ses plans et de ses priorités, y compris l'énoncé préliminaire de sa mission, de sa vision, de ses valeurs et des résultats attendus. 20, 33, 41
- Au cours du mois suivant sa création, l'ASFC a signé une entente de délégation des pouvoirs de dotation, la première étape de la réintégration à la fonction publique du Canada des employés de trois groupes distincts ayant leurs propres culture et conditions de travail prescrites par la loi. 20, 33
- Un examen indépendant a conclu qu'on avait fait preuve de diligence raisonnable pour s'assurer que les instruments juridiques et autres étaient en place pour l'exploitation de l'Agence. 31
- L'absence d'un plan gouvernemental préétabli pour fusionner des parties de trois organisations différentes en une seule a été compensée par l'affectation de hauts fonctionnaires expérimentés et bien informés qui ont constamment orienté et surveillé les diverses activités de transition. 32
- Une méthode de gestion systématique des projets et un plan de mise en œuvre qui définissent les chemins critiques et les mécanismes d'établissement de rapports destinés à la haute direction ont été élaborés. 33, 34
- L'ASFC a mis en œuvre des mécanismes pour faire face aux enjeux importants et aux risques afférents qui sont liés au transfert des personnes, de l'argent et des biens. 32, 34

Principaux secteurs à améliorer

Maintenir les activités principales et honorer nos engagements

- Systèmes de mesure du rendement inadéquats (surtout pour les programmes des douanes et de l'ACIA) et besoin parallèle d'améliorer et d'intégrer la capacité de recueillir l'information sur le rendement et d'en rendre compte à l'ASFC.
- Progrès insuffisants en ce qui concerne l'élaboration de normes de service exhaustives et la mesure du rendement en fonction de ces normes.
- Retard dans la mise en œuvre de certains engagements, y compris :
 - insuffisance de financement pour les projets relatifs à l'intégration des systèmes des organisations d'origine;
 - CANPASS Air à l'aéroport international Pearson;
 - le remplacement du système d'information sur le rendement G11 des douanes;
 - le projet conjoint de renseignement sur le trafic de personnes.

Page

18

56, 77

19, 63,
72

Bâtir une fondation solide

- En se basant sur les réalisations de 2003-2004, il faut continuer à faire preuve de la même rigueur en 2004-2005 afin que la transition se termine avec succès. Plus particulièrement, la participation continue de la haute direction de l'ASFC est requise pour réduire les risques liés aux négociations et aux ententes inachevées, c.-à-d. l'accès aux systèmes et services financiers et administratifs et le transfert des biens.

34

Améliorer notre rendement

Nous sommes résolus à nous occuper, au fil du temps, des secteurs qui ont besoin d'être améliorés.

Notre principale priorité en 2004-2005, tout comme en 2003-2004, est de continuer à bâtir une fondation solide afin de parvenir à une cohésion organisationnelle sans perturber la prestation des services frontaliers essentiels.

À l'heure actuelle, nous ne sommes pas en mesure de définir des stratégies pour tous les secteurs à améliorer en raison des questions non réglées comme le financement et l'évolution constante de nos responsabilités fonctionnelles. Au cours de la prochaine année, nous améliorerons ou développerons nos stratégies.

Le tableau 2 résume les principaux secteurs à améliorer qui ont été divisés en cinq par souci de commodité. Quatre d'entre eux avaient déjà été signalés par les organisations d'origine comme des secteurs à améliorer. Le cinquième consiste à bâtir une fondation solide pour l'ASFC. Les activités sont expliquées plus en détail dans notre Rapport inaugural sur les plans et les priorités de l'ASFC.

Tableau 2 : Principaux secteurs à améliorer concernant les programmes de l'ASFC

	Résultats prévus	Engagements des organisations d'origine	Situation à l'ASFC	Échéance
Maintenir les activités principales	Améliorer la mesure du rendement	Mettre en œuvre une fiche d'évaluation équilibrée et produire des rapports sur le rendement, ce qui comprend l'établissement d'objectifs clairs et leur intégration à notre cadre de mesure du rendement et à nos ententes de rendement.	Rapporter sur le rendement est une priorité importante pour l'ASFC qui est abordé dans le cadre de planification et d'établissement de rapports en cours d'élaboration. Des options quant à la meilleure approche à utiliser à cet égard sont à être développées et tiendront compte des normes de services intégrées.	A déterminer ¹
	Améliorer le rendement par rapport aux normes de service publiées	Établir des plans d'action afin de respecter les normes de service au publiées existantes qui engloberont d'autres aspects de l'exactitude, de l'équité, de l'accessibilité, y compris le service téléphonique, les validations et les contrôles.	Aucun progrès réalisé en 2003-2004. Ce secteur a été signalé comme un secteur d'importance et est pris en considération dans notre cadre stratégique.	A déterminer ¹
	Améliorer l'observation à la frontière, ce qui comprend une approche plus complète et intégrée de la gestion du risque et une information quantitative sur le rendement	Élaborer des rapports sur le rendement rigoureux et accélérer la mise en œuvre des aspects clés du Plan d'amélioration de l'observation.	Nous avons mis en œuvre un système de gestion du rendement provisoire pour recueillir et analyser les résultats des principales vérifications de l'observation après la main levée. Le système nous permettra d'effectuer des vérifications de l'observation plus fiables dans le secteur commercial.	A déterminer ¹
	Améliorer l'infrastructure de la technologie de l'information et le soutien offert aux secteurs d'activité	Mettre en œuvre la stratégie sur la technologie de l'information en trois volets afin de trouver de meilleures solutions opérationnelles, d'accroître l'intégration des systèmes et d'améliorer notre capacité de concevoir et de tenir à jour des systèmes qui répondent à nos besoins opérationnels.	Dans le cadre du Plan d'action des douanes, et misant sur les succès de la mise en œuvre du projet d'infrastructure intégrée des systèmes douaniers en 2002-2003, nous avons continué de concevoir et de mettre en œuvre plusieurs nouvelles solutions opérationnelles en 2003-2004.	A déterminer ¹
Bâtir une fondation	Continuer de faire preuve de rigueur dans l'exécution des activités de transition	S/O	Le Rapport inaugural sur les plans et les priorités de l'ASFC explique en détail les secteurs à améliorer et les prochaines étapes pour mener à bien les activités.	2004-2005 à 2006-2007

¹ A déterminer. Ces engagements seront réévalués durant l'exercice d'établissement des priorités lorsque la négociation des ressources sera terminée, que les questions quant à l'étendue de nos responsabilités fonctionnelles sont résolues, ainsi que la confirmation du niveau de financement disponible avec les agences centrales. Avec ces informations, nous serons mieux équipés pour fournir de plus amples détails dans notre prochain Rapport sur les plans et priorités.

Chapitre 2 : Rendement par rapport aux résultats attendus des organisations d'origine

Chapitre 2 : Rendement par rapport aux résultats attendus des organisations d'origine

Dans ce chapitre, nous fournissons notre point de vue sur le rendement de l'ASFC et de ses trois organisations d'origine – les services douaniers (y compris la fonction du recours des douanes au sein de la Direction générale des appels) de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, les programmes de renseignement et d'exécution de Citoyenneté et Immigration Canada et le Programme d'inspection des importations de l'Agence canadienne d'inspection des aliments dans les bureaux d'entrée – par rapport aux résultats attendus de 2003-2004 que les organisations d'origine avaient déclarés. La période d'examen comprend les neuf derniers mois au cours desquels les organisations d'origine relevaient d'agences distinctes, ainsi que les trois premiers mois de leur existence sous l'égide de l'ASFC.

Pendant l'examen, nous avons constaté que la qualité des renseignements liés au rendement qui nous provenaient des organisations d'origine ne permettrait pas de faire un rapport tout à fait transparent sur le rendement pour 2003-2004. Par exemple, les renseignements pertinents sur le rendement de l'ADRC par rapport à certains des engagements des services douaniers n'étaient pas disponibles. Quant à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), il y avait des lacunes similaires dans les renseignements qui avaient trait à la fonction d'inspection des aliments, des plantes et des animaux dont a hérité l'ASFC. Dans une moindre mesure, les renseignements étaient limités concernant le rendement de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) quant à certains engagements. Là où les détails sur le rendement des organisations d'origine n'étaient pas assez complets ou solides, la direction de l'ASFC s'est fiée davantage à des évaluations subjectives, guidées par l'expérience et les renseignements disponibles.

Le tableau 3 résume notre point de vue sur le rendement 2003-2004 de l'ASFC ainsi que de chacune des organisations d'origine par rapport aux résultats attendus que ces dernières avaient déclarés. Ces résultats représentent les objectifs ultimes que les organisations voulaient atteindre afin d'appuyer leurs missions. Comme il est indiqué dans le tableau, la fonction d'inspection des importations de l'ACIA n'avait pas de résultats précis déclarés. Dans son cas, notre point de vue sur le rendement a tenu compte de ces réalisations quant à la protection de la chaîne d'approvisionnement alimentaire du Canada, y compris les animaux et les plantes dont dépend la qualité des produits alimentaires.

Des informations supplémentaires supportant notre point de vue sur le rendement 2003-2004 de l'ASFC et des organisations d'origine se trouvent à l'annexe B – Information détaillée sur le rendement par rapport aux résultats escomptés des organisations d'origine.

Tableau 3 : Point de vue de l'ASFC sur le rendement par rapport aux résultats attendus des organisations d'origine

Résultats attendus des organisations d'origine	Statut	Point de vue de l'ASFC sur le rendement	Expérience
1. Services douaniers de l'ADRC <i>La santé et la sécurité et les intérêts commerciaux sont protégés et la croissance économique du Canada est appuyée par une gestion responsable de la frontière et des programmes commerciaux.</i>	En grande partie atteint	Un certain nombre de menaces très graves à la santé et à la sécurité des Canadiens ont été abordées. Sur un plan plus général, le rendement dans l'exécution des activités principales est demeuré solide avant et après la création de l'ASFC. L'observation des exigences relatives à la frontière et au paiement des droits est demeurée élevée. Les programmes d'accélération du traitement des voyageurs et des marchandises ont été élargis, y compris ceux liés à la Déclaration sur la frontière intelligente. Les nouveaux investissements dans la technologie de détection ont accru notre capacité d'interception de la contrebande et des matières dangereuses. Le rendement a aussi été solide dans de nouveaux secteurs de responsabilité, par exemple les mises en œuvre de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité (blanchiment d'argent) et le financement des activités terroristes. Toutefois, les systèmes d'information d'origine pour l'évaluation du rendement demeurent faibles et l'élaboration de nouvelles normes de service n'a pas progressé.	Résultat attendu 1, page 47
2. Fonction de recours du programme des appels de l'ADRC <i>Les Canadiens bénéficient d'un examen impartial et en temps opportun des décisions des douanes grâce à notre système de recours.</i>	En grande partie atteint	Tout compte fait, la fonction de recours a eu le rendement prévu, bien qu'il y ait eu quelque recul dans la ponctualité de la revue des mesures d'exécution tout en travaillant à ajuster le nouveau régime de sanctions. Même s'il y a eu des progrès quant aux problèmes d'assurance de la qualité, la mise en œuvre d'un cadre exhaustif de gestion du risque a été retardée en attendant un réexamen des besoins.	Appels - Fonction de recours des douanes, page 65
3. Renseignements et exécution de CIC <i>Gérer l'accès au Canada par une stratégie d'exécution juste et efficace.</i>	Atteint	L'exécution est demeurée juste et efficace dans l'ensemble. Les statistiques sur les renvois, les détentions et l'interception des personnes sans les documents requis varient d'une année à l'autre et elles sont attribuables à des facteurs qui sont hors de notre contrôle. Les partenariats au niveau interne et international ont été élargis afin de promouvoir le traitement accéléré des voyageurs à faible risque et d'améliorer le ciblage des personnes à risque élevé.	Programmes du renseignement et de l'exécution de l'immigration, page 69
4. Programme d'inspection des importations de l'ACIA <i>(Aucun résultat attendu précis)</i>	Atteint	Même si le Programme d'inspection des importations de l'ACIA n'avait pas de résultats attendus précis, nous sommes d'avis que le programme a généralement empêché avec efficacité l'entrée et la propagation au pays des maladies animales, des maladies végétales et des parasites, ainsi que l'entrée des aliments insalubres. Selon nos connaissances, il n'y a eu aucune épidémie de maladie pouvant être rattachée à l'importation de produits non admissibles.	Programme d'inspection des importations aux bureaux d'entrée, page 76

¹ Pour de plus amples renseignements sur la protection contre l'introduction et la propagation de maladies végétales ou animales et des parasites, veuillez consulter le Rapport sur le rendement de 2003-2004 de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Chacun des résultats attendus se trouvant au tableau 3 est appuyé par un ensemble de résultats prévus qui décrivent les éléments clés du rendement. Les tableaux 4 à 7 présentent notre point de vue sur la mesure dans laquelle ces résultats ont été atteints, tant par l'organisation d'origine pertinente avant le 12 décembre 2003 que par l'ASFC entre cette date et le 31 mars 2004.

Tableau 4 : Services douaniers de l'ADRC

Résultats attendus de l'organisation d'origine			
La santé, la sécurité et les intérêts commerciaux des Canadiens sont protégés et la croissance économique du Canada est appuyée par une gestion responsable de la frontière et des programmes commerciaux			
Résultats attendus	Statut	Point de vue de l'ASFC sur le rendement	Expérience
1. Une exécution accrue qui permet de repérer les menaces à la sécurité et à la santé des Canadiens et à l'économie du pays et d'y réagir avec rapidité.	Atteint	L'ASFC a fait face à des défis sans précédent touchant la santé et la sécurité des Canadiens et découlant du SRAS, de la grippe aviaire, du cas confirmé d'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS), de la panne d'électricité en août 2003 en Ontario et des tensions élevées entourant la guerre en Iraq. Elle y a parié efficacement, sans interruption inutile de la libre circulation à la frontière des voyageurs et des marchandises à faible risque. Le programme des pouvoirs accrus des agents a été appliqué dans 21 autres endroits, ce qui dépasse de beaucoup l'objectif de six endroits. Ce programme a aidé à réunir 92 enfants disparus et leur famille, à arrêter ou détenir 715 chauffeurs avec facultés affaiblies et à appréhender 976 personnes recherchées en raison d'un mandat non exécuté. Les saisies de drogues et de tabac ont dépassé les attentes, avec l'aide de récents investissements dans le matériel et la technologie de détection de la contrebande. Il y a eu d'importantes saisies en vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité (blanchiment d'argent) et le financement des activités terroristes (31 millions de dollars, dont 11 millions ont été confisqués au profit de la Couronne). Le nombre de poursuites au criminel référées au ministère de la Justice a augmenté de 65% en 2002-2003. La sécurité a été renforcée par des partenariats des deux côtés de la frontière. Les entreprises canadiennes ont continué de bénéficier d'une protection contre le dumping ou l'aide financière déloyale de marchandises par l'application de la Loi sur les mesures spéciales d'importation.	Résultat attendu 1 page 47
2. Une gestion efficace de l'observation a accru la sécurité personnelle et économique et a encouragé des partenariats et l'observation accrue.	En grande partie atteint	L'observation des exigences frontalières est demeurée bien au-dessus de 90% pour les voyageurs et les expéditions commerciales arrivant par voie terrestre et par avion. Les plus récentes statistiques disponibles indiquent que le ciblage des voyageurs et des expéditions commerciales à risque élevé en vue de l'inspection est raisonnablement efficace. Notre capacité de mesurer l'observation des programmes commerciaux s'est améliorée. Une analyse de trois groupes de marchandises prioritaires – les textiles/vêtements, les chaussures et l'acier – sur une période de trois ans révèle que l'observation des exigences afférentes à la valeur et au droit est élevée (plus de 90 %). Toutefois, l'incidence des erreurs de classement dans ces deux secteurs semble relativement forte et a des répercussions sur la qualité des données commerciales. L'imposition de sanctions progressives lorsqu'il y a des infractions dans la déclaration des transactions commerciales, dans le cadre du Régime de sanctions administratives pécuniaires, continue de s'étendre et devrait, à la fin, aider à réduire les erreurs dans la transmission des données commerciales.	Résultat attendu 2, page 52
3. Un service responsable qui encourage l'observation volontaire et réduit au minimum le fardeau de l'observation sans compromettre la sécurité.	En grande partie atteint	Plus de 95 % des voyageurs ont continué à passer par les lignes d'inspection primaires aux points d'entrée terrestres dans un délai de dix minutes pendant la semaine et de 20 minutes les fins de semaine et les jours fériés. En outre, comme il est indiqué sous le résultat prévu 6, divers programmes devant accélérer les formalités que doivent accomplir les voyageurs à faible risque ont été élargis. De plus, 72 % des répondants au sondage annuel de l'ADRC estimaient que les douanes faisaient un bon ou un très bon travail; cela est conforme à la marge d'erreur pour le résultat de 75 % en 2002-2003. Cependant, aucun progrès significatif n'a été fait dans le respect de l'engagement courant qui doit déboucher sur l'élaboration de normes de service exhaustives, et il n'y a actuellement aucune mesure du rendement de plusieurs des normes existantes.	Résultat attendu 3, page 55
4. Certitude et uniformité pour le commerce et les voyageurs internationaux.	Atteint	La certitude et l'uniformité pour les exportateurs et les Canadiens voyageant à l'étranger ont été accrues par nos grands efforts de promotion et d'exportation des pratiques exemplaires du Canada auprès d'organisations internationales comme l'Organisation mondiale des douanes, l'Organisation mondiale du commerce et la Coopération économique Asie-Pacifique, ainsi que la collaboration soutenue avec Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. Nous avons continué à participer activement à la promotion des intérêts du Canada lors de divers forums internationaux sur des questions ayant trait aux règles et exigences douanières internationales et à l'harmonisation et la simplification des normes. Nous avons aussi participé activement et fourni un apport à des initiatives de libre-échange du Canada.	Résultat attendu 4, page 57

Résultats attendus de l'organisation d'origine			
La santé, la sécurité et les intérêts commerciaux des Canadiens sont protégés et la croissance économique du Canada est appuyée par une gestion responsable de la frontière et des programmes commerciaux			
Résultats attendus	Statut	Point de vue de l'ASFC sur le rendement	Expérience
5. Effectif bien renseigné et compétent au bon endroit et au bon moment	Atteint	À la base de toutes nos stratégies et de tous nos plans, il y a un effectif bien renseigné et compétent sur lequel nous comptons pour protéger la frontière du pays et fournir des services. Le personnel des douanes a une fois de plus obtenu une bonne cote du public, car 90 % des répondants au sondage annuel de l'ADRC ont signalé que celui-ci est bien renseigné et compétent. Les ressources humaines des douanes dans l'ADRC, au cours des trois premiers trimestres de l'année, ont mis l'accent sur les domaines de la formation, du recrutement et de la protection du personnel contre les risques professionnels. Au cours du dernier trimestre, le personnel des douanes, de l'ACIA et de CIC a été réuni et forme maintenant l'effectif de l'ASFC. Ce sujet est discuté plus en détail au chapitre 3 de ce rapport. Les dispositions nécessaires ont été prises pour réintégrer les employés de l'ADRC et de l'ACIA dans la fonction publique. Grâce au grand dévouement et aux grands efforts de notre effectif combiné, la bonne exécution des activités principales a été maintenue tout au long des trois premiers mois de la transition. Tel que mentionné au chapitre 3, il existe bon nombre de défis en matière de ressources humaines. Toutefois, nous nous sommes engagés à fournir à tous nos employés les ressources, outils et formation nécessaires à leur succès ainsi qu'à celui de l'Agence.	Résultat attendu 5, page 59
6. Transformation de notre activité de base pour mieux remplir notre mission. (Bâir une frontière intelligente pour l'économie du 21 ^e siècle)	En grande partie atteint	Voulant donner suite à la Déclaration sur la frontière intelligente, nous nous sommes engagés à transformer la façon dont nous exécutons nos activités principales en investissant fortement dans la technologie et les processus, par exemple la création du Centre national d'évaluation du risque, qui nous aide à concentrer nos efforts sur les voyageurs et les marchandises à risque élevé. Il y a eu des progrès dans l'élargissement de nombreux programmes, par exemple l'accréditation préalable, l'autocotisation, l'information préalable, l'amélioration de la sécurité maritime, et le traitement axé sur le risque. Toutefois, certains projets d'amélioration ou le remplacement des systèmes d'information des douanes hérités des organisations d'origine ont été retardés en raison de priorités conflictuelles au niveau du financement.	Résultat attendu 6, page 60

Tableau 5 : ADRC – Fonction de recours des douanes aux appels

Résultats attendus de l'organisation d'origine			
Les Canadiens bénéficient d'un examen impartial et en temps opportun des décisions douanières contestées par notre système de recours			
Résultats prévus	Statut	Point de vue de l'ASFC sur le rendement	Expérience
1. Le processus de recours est transparent, accessible et équitable	Atteint	Environ 90 % des clients ayant contesté une décision ont reçu une première communication dans les 30 jours, ce qui dépasse la norme de service de 85 %. Qui plus est, les résultats du sondage de 2003 indiquent un degré relativement élevé de satisfaction des clients vis-à-vis de l'ADRC quant au traitement des différends commerciaux (plus de 70 %).	Résultat attendu 1, page 66
2. Le processus de recours est rapide	En grande partie atteint	Comme l'année précédente, les différends commerciaux ont été réglés bien avant la fin des délais prévus. Toutefois, il y a eu un certain recul dans la rapidité de l'arbitrage qui a nécessité en moyenne 7,6 mois, comparativement à l'objectif de sept mois, car nous avons dû examiner les effets du nouveau programme des sanctions administratives pécuniaires.	Résultat attendu 2, page 67
3. La gestion du risque est efficace pour les différends et les questions litigieuses	En grande partie atteint	Un élément important de gestion du risque est le règlement des différends, lorsqu'il y a lieu, sans avoir recours aux tribunaux. Nous avons réglé plus de 90 % de toutes les contestations de cette façon. Lorsque sont choisis les cas dont les tribunaux doivent être saisis, une considération importante en matière de risque est la probabilité d'une solution favorable. Notre taux de succès devant les tribunaux a diminué quelque peu dans l'année, car environ 44 % des cas ont été réglés, en tout ou en partie, en faveur du gouvernement. Toutefois, certaines fluctuations dans les statistiques sont à prévoir d'une année à l'autre. Il y a eu des progrès dans le domaine de l'assurance de la qualité; cependant, la mise en œuvre projetée d'un cadre de gestion du risque a été retardée en attendant un réexamen des besoins.	Résultat attendu 3, page 68

Tableau 6 : Renseignements, interception et services d'exécution de CIC

Résultats attendus de l'organisation d'origine			
Gérer l'accès au Canada par une stratégie d'exécution juste et efficace			
Résultats attendus	Statut	Point de vue de l'ASFC sur le rendement	Expérience
1. Des activités qui contribuent à la protection de la société canadienne	Atteint	Nous avons contribué de façon efficace à la protection de la société canadienne en mettant en vigueur intégralement le Système national de gestion des cas dans les 36 points d'exécution, en élaborant des stratégies de renforcement de la capacité en renseignement et en établissant le Centre national d'évaluation du risque, conjointement avec la douane, afin de partager les renseignements sur les personnes à risque élevé avec nos homologues américains. Pour améliorer le traitement des voyageurs à faible risque et libérer des ressources dans le but de nous concentrer sur les voyageurs à risque élevé, nous avons travaillé avec la GRC à la mise en oeuvre de la nouvelle technologie dactyloscopique et nous avons travaillé en étroite collaboration avec des partenaires au sein de l'Administration fédérale et aux États-Unis à la promotion du partage des renseignements, à la Stratégie des frontières multiples et à la Déclaration sur la frontière intelligente. Le travail se poursuit avec les États-Unis sur l'élaboration d'un projet conjoint de lutte contre le trafic des personnes.	Résultat attendu 1, page 70
2. Interception des passagers aériens tentant d'entrer au Canada sans les documents appropriés	Atteint	Environ 73 % des passagers aériens sans les documents appropriés ont été interceptés avant leur entrée au Canada, d'où le respect de l'engagement que nous avons pris d'atteindre ou de dépasser le taux de 2002 (70%). Outre-mer, les agents ont donné des conseils aux lignes aériennes et aux autorités sur la validité des documents d'entrée au Canada. Ils ont aussi relevé les faux documents présentés avec les demandes de visa et ont enquêté sur ces documents. Ils ont travaillé avec les services d'immigration et d'exécution de la loi à l'étranger à l'interruption du filon d'immigrants illégaux vers l'Amérique du nord et au partage de renseignements.	Résultat attendu 2, page 72
3. Rapports sur les personnes qui ont dérogé à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et, au besoin, détention de ces personnes	En grande partie atteint	Pour contrôler la circulation des personnes qui refusent d'établir leur identité ou qui sont au Canada illégalement, 13 413 personnes ont été détenues, soit une augmentation par rapport à l'exercice 2002-2003. Une analyse a été entreprise en 2003-2004 afin d'élaborer une stratégie nationale de détention. Il a cependant par la suite été convenu que le cadre législatif actuel était suffisant pour les objectifs de l'Agence. Le travail d'affinement se poursuit sur les divers outils offerts aux agents afin de prioriser les cas de détention, et nous prévoyons incorporer ceux-ci à nos lignes directrices actuelles. Au niveau de l'environnement informatique, le travail d'élaboration des outils de rapport devant soutenir l'élaboration de mesures de rendement appropriées se poursuit.	Résultat attendu 3, page 73
4. Renvoi des gens qui n'ont pas légalement le droit de demeurer au Canada, surtout ceux qui représentent une menace à la société canadienne	Atteint	La société canadienne a été protégée par le renvoi des personnes qui n'avaient pas le droit de demeurer au Canada, surtout des criminels étrangers et des personnes qui représentaient un risque grave pour la sécurité. En 2003-2004, 10 977 personnes ont été renvoyées du Canada. De ce nombre, 15 % étaient des criminels. En 2003-2004, nous avons notifié cinq vols conjoints avec les États-Unis et avons renvoyé 37 personnes. Les dispositions concernant le transit de l'entente sur les tiers pays sûrs ont été signées. Toutefois, le Canada et les États-Unis doivent attendre la publication définitive du règlement avant de mettre en oeuvre l'entente.	Résultat attendu 4, page 74

Tableau 7 : Programme d'inspection des importations de l'ACIA

Résultats attendus	Statut	Point de vue de l'ASFC sur le rendement	Expérience
1. Empêcher l'introduction des maladies animales, des maladies végétales et des parasites ainsi que l'entrée des aliments dangereux ¹	Atteint	Les inspecteurs des importations utilisent des contrôles ciblés et aléatoires ainsi que des chiens détecteurs et des appareils radioscopiques pour assurer des services d'inspection efficaces. Bien qu'il y ait eu, en 2003-2004, une diminution des arrivées de passagers aériens internationaux, nous avons intercepté plus de produits prohibés. Plusieurs raisons expliquent cela, y compris l'utilisation accrue de nouvelles équipes maîtres-chiens formées l'année précédente, une plus grande sensibilisation du public et l'intergouvernementale aux problèmes que créent les parasites et les maladies au niveau mondial et une interception accrue du bois et des produits du bois soupçonnés d'être infestés. Cependant, à notre connaissance il n'y a pas eu d'éclatantes importations de maladies causées par l'importation de produits inadmissibles.	Programme d'inspection des importations aux bureaux d'entrée, page 76

¹ Pour de plus amples renseignements sur la protection contre l'introduction et la propagation de maladies végétales ou animales et des parasites, veuillez consulter le Rapport sur le rendement de 2003-2004 de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Chapitre 3 : Renseignements sur le rendement pour la transition

La décision de créer l'ASFC, le 12 décembre 2003, a fait naître de grands défis et de belles occasions auxquels nous avons commencé à nous attaquer pendant la période visée par ce rapport. Tout au long de la phase de transition initiale, le travail des groupes provenant des organisations d'origine s'est poursuivi. Après l'annonce du 12 décembre, une équipe de transition a été réunie et chargée de gérer la création de l'Agence. Le résultat que devait atteindre l'ASFC pendant la période visée consistait à gérer efficacement la transition. Ce travail de transition a été accompli en temps opportun et avec efficacité. Un examen indépendant du processus de transition a conclu qu'il avait été dûment vu à ce que les instruments juridiques nécessaires soient en place et qu'une approche systématique avait été suivie dans la préparation d'un plan de mise en œuvre qui traçait les chemins critiques et établissait des mécanismes de rapport appropriés pour la haute direction.

Les critères de succès de gestion quant aux attentes en matière de rendement concernant la direction de la transition ont été respectés ou sont sur le point de l'être, comme l'indique le tableau 8.

Tableau 8 : Rendement de l'ASFC par rapport aux critères de succès de la transition

Résultat escompté - Gérer efficacement la transition		
Résultats attendus	Critères de succès de gestion	État
Créer et mettre en œuvre une structure de transition provisoire pour assurer la cohérence organisationnelle et donner suite aux priorités gouvernementales sans interrompre les services frontaliers	Un organisme de transition en état de fonctionner est prêt à donner suite aux priorités gouvernementales.	Atteint
	Un plan est élaboré en vue de proposer des dispositions législatives lors du prochain exercice.	Atteint
	Il y a en place une stratégie provisoire clairement articulée pour guider la transition, et elle tient compte du programme et des priorités du gouvernement afin de faire en sorte que les questions soient abordées avec efficacité.	Atteint
	Des plans provisoires sont élaborés et mis en œuvre dans les délais voulus et conformément à des budgets approuvés qui appuient la réalisation de la stratégie.	Atteint
	Il y a en place des systèmes de gestion qui font que les résultats sont obtenus et que les connaissances sont transférées comme il se doit.	En cours (respect des délais)
	La transition se fait en toute objectivité et avec transparence sans interruption des opérations.	En cours (respect des délais)
	Les trois organisations qui ont été intégrées dans l'ASFC participent pleinement au processus de transition.	Atteint
	Il y a des consultations courantes avec les organismes centraux pour assurer la réintégration en douceur et avec harmonie des employés dans la fonction publique.	Atteint
	Les employés et les intervenants éprouvent un nouveau sentiment d'identité culturelle.	En cours (respect des délais)
	Les négociations avec les organisations d'origine sont menées à terme en temps opportun et les niveaux appropriés de ressources sont transférés à l'ASFC.	En cours (respect des délais)
	Des rapports efficaces avec d'autres membres du portefeuille SPFC sont établis et contribuent à la réalisation des plans et des priorités de ce dernier.	En cours (respect des délais)

Sommaire du rendement

La création de l'ASFC nous impose deux tâches, à savoir maintenir les opérations et gérer la transition de ces opérations vers la nouvelle agence. À cette fin, nous avons établi une équipe de transition dont les membres proviennent des trois organisations d'origine. Chaque membre était responsable de l'élaboration d'un « plan d'action » devant garder opérationnel le programme ou les fonctions de soutien de l'organisation pendant la transition. L'équipe de transition a aussi mis sur pied des comités de travail qui devaient s'attaquer aux problèmes de transition clés, tels que les transferts de ressources, les locaux, la réinsertion des employés dans la fonction publique et les classifications particulières.

Ce travail a servi de base au plan de réalisation de la transition dressé par l'équipe de transition. Ce plan exhaustif pour guider la transition était le reflet du programme et des priorités du gouvernement et comprenait une stratégie devant permettre de mener à conclusion les dispositions législatives l'année suivante. C'est à partir de ce plan que l'équipe de transition et les comités de travail ont commencé à réaliser la transition.

La création de l'équipe de transition et les échanges fréquents avec les différents comités de travail ont garanti que les comptes à rendre étaient clairs et que la transition progressait sans dévier de son cours. Cette équipe et ces comités de travail comprenaient des hauts fonctionnaires ayant une solide

connaissance de leur organisations d'attache. Les membres de l'équipe se sont efforcés de voir à ce que les préoccupations du personnel et de la direction de toutes les organisations participantes soient comprises et prises en considération. Cette forte culture de communication a été un facteur important dans le succès de la transition.

La réussite de la transition dépendait de la nécessité d'intégrer rapidement les employés provenant de trois organisations dans un tout cohérent. D'abord, l'ASFC a signé, avec la Commission de la fonction publique, une entente de délégation du pouvoir de dotation qui réintégrerait les anciens employés de l'ACIA et de l'ADRC dans la fonction publique. Des ententes ont été négociées avec CIC, l'ADRC et l'ACIA afin de s'assurer que les employés bénéficient, lorsqu'il y avait lieu, d'occasions d'emploi au sein des organisations d'origine; de plus, des cadres de délégation provisoires ont été établis pour les griefs et la discipline. Nous avons aussi entamé des discussions avec le Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'intégration des classifications particulières dans l'ASFC et sur l'élaboration d'un processus de traitement des problèmes de négociation collective. Tout au long de la transition, notre équipe des ressources humaines s'est attachée, avec les employés, à voir à ce qu'ils soient bien renseignés, à ce que les rapports hiérarchiques soient clairs et à ce qu'il n'y ait pas d'interruption dans le pouvoir de dotation et les programmes de soutien et les droits des employés. L'équipe des ressources humaines a développé les critères du transfert des services opérationnels de l'ADRC à l'ASFC et, ainsi, le transfert a pu se faire à la fin de l'exercice avec équité et transparence.

Toutefois, l'établissement d'une nouvelle agence exige plus que des structures formelles. L'ASFC s'est engagée à créer une identité culturelle afin de promouvoir un sentiment d'unité chez les employés. Cela a été rendu possible par la constitution d'un groupe de travail sur l'image de marque pour obtenir les commentaires des employés de tout niveaux et aux différents lieux de travail au sein de l'agence. Nous prévoyons terminer les consultations et obtenir un accord au cours de l'exercice 2004-2005.

Dans ce processus, nous avons terminé le travail initial nous permettant d'élaborer un cadre stratégique devant nous guider dans notre travail, et nous avons défini ce que nous représentons, ce vers quoi nous nous dirigeons, nos priorités, nos principaux points forts et nos risques et défis clés. Au printemps 2004, la haute gestion des organisations d'origine s'est réunie dans ce but. Les commentaires formulés lors de la réunion ont servi à rédiger un document d'étude intitulé « Premières déclarations de l'ASFC - Cadre stratégique », publié au début de 2004-2005, qui énonçait la mission, la vision et les valeurs de l'Agence. Des rajustements ont par la suite été apportés à ces dernières à la suite de plus de 500 suggestions et commentaires venant des gestionnaires partout au pays. La mission, la vision et les valeurs seront l'assise de notre nouvelle image de marque.

Le succès de la transition dépendait aussi de la réussite des négociations sur les ressources. L'équipe de transition a eu, avec des fonctionnaires de l'ACIA, de CIC et de l'ADRC, de longues discussions sur le transfert de ressources à l'ASFC. Les négociations avec l'ADRC et l'ACIA se sont terminées en avril 2004 et ont entraîné la mutation de 9 352 employés et le transfert d'un budget d'environ 900 millions de dollars. Les négociations sur les ressources avec l'ACIA et CIC se poursuivent et se concluront au cours de l'exercice 2004-2005; toutefois, comme en fait foi le tableau 1.1.2 de l'annexe D, « Tableaux financiers détaillés », nous prévoyons la mutation de 108 employés et le transfert d'un budget de 9,5 millions de dollars l'ACIA, et la mutation de 1 037 employés et le transfert d'un budget de 131 millions de dollars CIC.

Les organisations à l'origine de l'ASFC avaient travaillé en étroite collaboration avec des unités du ministère du Solliciteur général, comme le SCRS et la GRC. La création du ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile (SPPC) a réuni l'ASFC et ces organisations dans le nouveau portefeuille. L'ASFC a continué à travailler en étroite collaboration avec ses partenaires au sein de SPPC. Elle a commencé à explorer de nouvelles occasions découlant du fait qu'ils relèvent du même ministre.

notamment l'occasion de renforcer les partenariats avec SPPC et les organisations faisant partie du portefeuille, grâce à des efforts soutenus visant à faire avancer l'Initiative d'intégration de l'information de la justice, dont le mandat est de promouvoir et d'améliorer le partage de l'information et l'intégration des systèmes parmi les services de justice pénale et d'exécution de la loi, à l'appui de la sécurité publique.

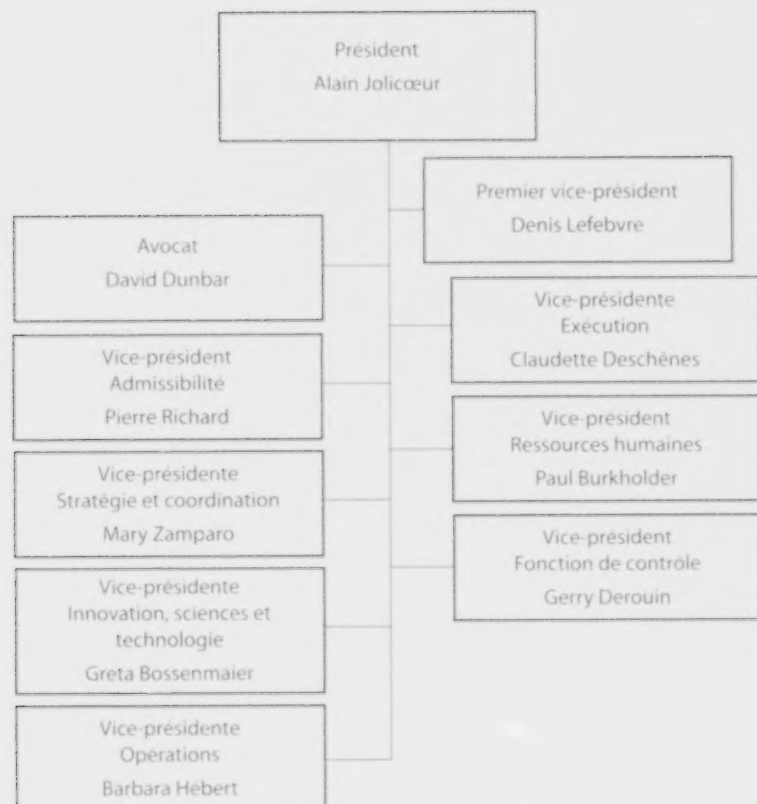
Le tableau 9 fait état de l'évolution des activités de transition mentionnées ci-dessus qui ont eu lieu de décembre 2003 à mars 2004. Bien que nous ayons réussi à atteindre nos objectifs de transition pour la période visée, nous reconnaissons qu'il y a encore loin de la coupe aux lèvres avant d'en arriver à l'établissement d'une agence de services frontaliers pleinement intégrée.

Tableau 9 : Activités en coulisses à l'appui du travail de transition

Mois	Événement
Décembre 2003	- Création de l'ASFC le 12 décembre 2003 - Désignation des chefs de la transition
Janvier 2004	- Nomination des chefs à l'équipe de transition - Équipe d'intégration de la transition créée le 5 janvier 2004 et composée d'employés provenant des régions et de l'Administration centrale des trois organisations d'origine : ADRC, CIC et ACIA - Création d'une structure de transition : divers comités et diverses équipes établies. Les équipes de la mise en œuvre comprennent des représentants : - des ressources - des ressources humaine - des communications - des locaux - de technologie de l'informatique - de l'administration - Équipe de contrôle du projet établie le 8 janvier 2004 - Création d'un système de contrôle visant les questions de suivi et de rapport - Conception de cahiers d'information de la haute direction - Documentation de base mise au point à des fins d'information interne et externe - Établissement d'un processus de traitement des questions et réponses - Début du travail sur l'image de marque - Établissement d'un comité directeur pour faciliter les négociations sur les ressources et leur transfert - Organisation et coordination de la première réunion nationale de la direction de l'ADRC le 29 janvier 2004
Février 2004	- Établissement d'un réseau de coordonnateurs régionaux de la transition - Lancement du site web sur la transition vers l'ASFC (Internet et intranet) - Création d'un répertoire des protocoles d'entente existants et éventuels requis avec l'ADRC, CIC et l'ACIA - Travail sur la prestation organisationnelle et l'analyse des programmes - Négociations sur les ressources - Début de l'élaboration du processus avec CIC - Établissement des plans et délais cruciaux du projet de transition - Discussions sur les bureaux d'entrée - Établissement d'une structure de comité provisoire - Création de liens avec SPPC - Coordination de l'information pour la délégation de pouvoirs et l'établissement de services de correspondance pour l'AIPRP, la haute direction et la ministre
Mars 2004	- Fin des négociations sur les mutations opérationnelles depuis l'ADRC et recensement des employés - Poursuite des négociations sur les ressources et de la projection du processus de programme avec CIC et l'ACIA - Poursuite du processus visant à déterminer les mutations opérationnelles et à assurer la concordance

À la fin de l'exercice, nous disposons d'une structure organisationnelle que nous avons soumise à l'agrément du Secrétariat du Conseil du Trésor. Cette structure est décrite dans l'organigramme de l'ASFC de juin 2004.

Tableau 10 : Organigramme de l'ASFC (juin 2004)



Le Conseil du Trésor a agréé cette structure organisationnelle qui devait être mise en œuvre le 1^{er} avril 2004. La dotation des postes de vice-président s'est poursuivie au cours du printemps.

Chaque vice-président dirige une direction générale opérationnelle ou fonctionnelle. Celle qui représente l'ASFC à la frontière est la Direction générale des opérations; elle est responsable de la prestation des services dans nos huit régions : Atlantique, Québec, Nord de l'Ontario, Grand Toronto, Windsor/St. Clair, Niagara Falls/Fort Erie, Prairies et Pacifique.

Conclusion

L'ASFC est responsable de services essentiels et hautement visibles. La moindre faiblesse de rendement récurrente de notre part pourrait avoir des conséquences néfastes sur notre capacité de dispenser les services que nous offrons et notre habileté à répondre aux attentes des intervenants.

Même si, à la fin de mars 2004, l'ASFC n'existait que depuis trois mois, nous avons été en mesure de respecter nos engagements transitionnels pour la période visée. Nous avons travaillé sans relâche en vue d'offrir le meilleur service possible, en nous appuyant sur une exécution responsable et en tenant compte des contraintes de financement et d'autres défis opérationnels.

En ce qui a trait aux programmes, nous croyons avoir là aussi respecté, de façon générale, le mandat qu'avaient reçu l'ASFC et ses organisations d'origine pour 2003-2004.

L'annexe D donne une vision comptable de l'utilisation des ressources et des crédits et brosse le tableau d'autres données financières, comme le requièrent les lignes directrices du Conseil du Trésor.

Pour en savoir plus sur l'ASFC depuis sa création, consultez son site web à www.asfc.gc.ca. Vous trouverez également plus d'information dans les annexes de ce rapport.

Annexes

Tables des matières

Annexe A : Premières déclarations de l'ASFC - Cadre stratégique.....	41
Annexe B : Information détaillée sur le rendement par rapport aux résultats escomptés des organisations d'origine	45
Annexe C : Rendement global par rapport aux normes de services.....	77
Annexe D : Tableaux financiers détaillés.....	79
Annexe E : Acronymes et abréviations.....	91

Annexe A : Premières déclarations de l'ASFC – Cadre stratégique

Notre cadre stratégique fera éventuellement le lien entre notre mission, nos valeurs et nos priorités et ce que nous accomplissons dans nos secteurs de programme pour atteindre nos résultats stratégiques. La réunion de tous ces éléments en un cadre de travail renforcera notre capacité de planification et d'établissement de rapports, et nous permettra d'être à la fois transparents et responsables des résultats. De plus, les attentes en matière de rendement pour chaque secteur de programme viendront appuyer ce cadre stratégique. Les attentes seront établies en fonction de ce que nous prévoyons mesurer ou évaluer afin de déterminer les domaines où nous réussissons bien et ceux où nous pourrions mettre plus d'accent, pour améliorer notre capacité d'atteindre nos résultats stratégiques.

Cette annexe renferme les « Premières déclarations de l'ASFC » à l'égard de notre cadre stratégique. Ce cadre sera étudié et amélioré au fil des consultations qui se dérouleront avec la direction et les principaux intervenants en 2004-2005. Le cadre stratégique révisé sera présenté dans notre Rapport sur les plans et les priorités de 2005-2006. Il constituera aussi la base que nous utiliserons pour nos rapports sur le rendement d'une façon intégrée et stratégique dans nos prochains Rapports ministériels sur le rendement.

Premières déclarations au sujet de notre orientation

Mission

Assurer la sécurité et la prospérité des Canadiens en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada et qui en sortent.

Nous accomplissons
notre mission tout en
respectant nos valeurs.

Valeurs

Nous serons guidés par les valeurs
fondamentales suivantes :

- L'intégrité
- La collaboration
- Le respect
- Le professionnalisme
- La transparence

Avantages pour les Canadiens

Résultats stratégiques

De concert avec nos partenaires,
nous nous efforçons de veiller à ce
que :

La société canadienne soit en sécurité et
son économie prospère

Nous réussirons si :

- Le Canada reçoit tous les avantages sociaux et économiques découlant de la libre circulation des personnes et des marchandises à des frontières ouvertes sécuritaires
- La sécurité nationale du Canada est maintenue grâce à notre rapidité de réaction face aux menaces importantes et immédiates et à nos mesures d'interception et de répression, et
- L'observation de la législation frontalière demeure solide.

La concrétisation

Notre secteur d'activité – **les services frontaliers intégrés** – comprend
permettant d'offrir les meilleurs services intégrés possibles à un coût abordable
stratégiques si nous atteignons et maintenons les résultats intermédiaires
correspondants indiqués ci-dessous.

Résultats intermédiaires et attentes en matière de

Admissibilité

– La concurrentialité du Canada et le bien-être de ses citoyens sont renforcés par
du mouvement légitime des voyageurs et des marchandises qui entrent au Canada.

Attentes en matière de rendement :

- Des niveaux élevés soutenus d'observation des politiques et des lois appliquées par les négociants;
- Des règles du jeu équitables pour les voyageurs et les négociants;
- Une gestion responsable de la frontière, qui tient compte du risque;
- Des systèmes impartiaux et à propos pour traiter les plaintes et les recours, qui protègent les politiques commerciales déloyales et de se prononcer sur celles-ci;
- Un service estimé des partenaires réglementaires nationaux, grâce à la préservation du Canada;
- Une contribution précieuse et influente sur la scène internationale, dans un contexte

Exécution

– La prospérité économique, la sécurité et la santé des Canadiens sont protégées par
législation frontalière.

Attentes en matière de rendement :

- Une intervention rapide et efficace dans des situations d'urgence menaçant la sécurité des voyageurs et des marchandises à l'échelle internationale;
- La collecte, l'analyse et la communication précises et en temps opportun des renseignements sur la sécurité nationale et l'intégrité des frontières du Canada, ce qui comprend le terrorisme, les mouvements migratoires anormaux;
- L'efficacité avec laquelle nous répondons les frontières – grâce au filtrage, au ciblage – dans le cas des voyageurs et des marchandises inadmissibles au Canada;
- Des enquêtes et des poursuites menées avec succès à l'encontre de ceux qui violent en matière d'évasion fiscale, de contrefaçon et de fraude commerciale;
- Le retrait efficace des personnes qui n'ont aucun droit légal de demeurer au Canada, une menace pour la société canadienne;
- Des progrès dans l'établissement de partenariats à l'échelle nationale et internationale en matière de gestion de la frontière.

Innovation, sciences et technologie

– Maximiser la prestation de services et d'opérations à la frontière sécuritaires
intégration et à une utilisation novatrices de la technologie.

Attentes en matière de rendement :

- Des solutions technologiques abordables et durables permettant une gestion efficace du profil des voyageurs et des négociants, et une interopérabilité efficace avec nos partenaires;
- Une exploitation novatrice et rentable de la technologie et de la science qui soutient l'analyse et l'observation;
- Un rendement maximal quant au maintien de la continuité des systèmes indispensables.

Gestion et orientation organisationnelle

– Faire montre de leadership en matière de gestion et en tant qu'organisation internationale

Attentes en matière de rendement :

- La création d'une organisation vigilante, souple et capable de s'adapter, qui s'appuie sur des ressources humaines et une gestion du risque solides, et qui excelle dans la prestation de services;
- Des structures de régie sur mesure qui assurent une supervision de la gestion, une utilisation efficace des ressources qui nous sont confiées;
- Un personnel dévoué qui a à cœur les valeurs fondamentales de l'Agence;
- Une culture organisationnelle qui préconise l'apprentissage continu, l'innovation et l'adaptation;
- Des opérations frontalières rentables, sécuritaires, accessibles et efficaces, grâce à des partenariats qui permettent d'atteindre les objectifs de la stratégie relative à la frontière, obstacles aux échanges commerciaux, aux investissements et aux mouvements migratoires;
- L'exécution en temps opportun des activités de transition, tout en assurant le minimum d'interruptions des services aux intervenants.

Stratégie de planification stratégique – Cadre de planification et de rapport

entre secteurs de programme clés
e. Nous obtiendrons nos résultats
attentes en matière de rendement

Rendement

la gestion juste, équitable et souple
da et qui en sortent. »

Agence qui régissent les voyageurs et

ment d'examiner des allégations de

e la sécurité et de la prospérité du

d'accessibilité et de concurrence.

grâce à une application stricte de la

qui concernent le mouvement des

vements visant les menaces à la
bioterrorisme, les crimes de guerre, le crime

re: à la répression et à la dissuasion

la législation frontalière, notamment

en particulier celles qui présentent

relativement à la protection et à la

accessibles et efficaces, grâce à une

dus intelligente de nos frontières, au
naires.

es opérations principales ont réduit le

es à une exploitation continue.

es
législative et responsable. »

sur des régimes financiers, des
de services et de soutien à l'interne,
entation et une prise en charge

changement.

activités organisées avec les
e intelligente, afin de réduire les
autres légitimes au Canada;

des services frontaliers, avec un

Comment nous saurons que nous avons rempli nos engagements

Mesures de haut niveau clés sur le plan des résultats stratégiques

Nous évaluerons notre succès en mesurant:

- Les effets des services frontaliers sur l'économie canadienne et le niveau de vie des Canadiens, abstraction faite des considérations relatives à la sécurité;
- Les tendances en matière de compétitivité et d'investissements au Canada;
- Le niveau de satisfaction des intervenants à l'égard des nouvelles normes relatives aux services intégrés, et leur niveau de confiance en l'intégrité des frontières du Canada;
- Le niveau d'efficacité lié à la prestation des initiatives relatives à la frontière intelligente et à d'autres changements;
- Le niveau d'abordabilité et de viabilité de nos principaux programmes;
- Notre capacité à être financièrement prudents et responsables, grâce à une productivité et à un rendement améliorés.
- Le niveau d'efficacité pour identifier, interrompre et prévenir l'entrée ou la sortie de terroristes et d'armes de destruction massive;
- L'importance de la répression des tentatives d'activités criminelles et de contrebande ainsi que d'autres menaces immédiates, y compris les exportations stratégiques illégales;
- L'efficacité avec laquelle nous réagissons aux menaces à la sécurité, et le niveau de satisfaction des intervenants à cet égard.
- Les tendances en matière d'observation par rapport aux repères établis;
- Le niveau de certitude et de cohérence par rapport aux exigences frontalières.

Priorités et stratégies pour la période de planification de 2004-2005 à 2006-2007

Priorités (Niveau élevé)

- Veiller à la continuité des opérations, à l'intégrité des services à la frontière et au respect de nos engagements envers les organisations d'origine;
- Achéver le processus de transition, afin que l'Agence puisse offrir l'ensemble de ses services frontaliers intégrés rapidement et efficacement, sans porter atteinte aux services à la frontière;
- Épauler les employés en veillant à ce qu'ils aient les outils, la formation, les installations de travail, l'orientation et les renseignements appropriés, et en s'assurant qu'ils exploitent au mieux leurs compétences et leurs habiletés, au profit des Canadiens;
- Renforcer la réactivité afin que la capacité opérationnelle suive la fluctuation du niveau de risque et permette aux agents de prendre les mesures appropriées au bon moment;
- Accélérer l'interopérabilité avec nos partenaires, afin d'améliorer la collecte et le partage de renseignements, tout en respectant les droits des Canadiens en matière de protection des renseignements personnels;
- Élaborer l'infrastructure frontalière qui permettra de bâtir une économie du XXI^e siècle, en vue de faciliter la libre circulation des voyageurs et des marchandises à une frontière sécuritaire et sans obstacle, et afin de renforcer les relations internationales du Canada.

Stratégies (Niveau élevé)

- Obtenir le financement approprié pour préserver l'intégrité de nos opérations et travailler à la mise en œuvre de notre vision;
- Établir des rapports solides avec nos partenaires de la SPPC, en vue de mettre en action une synergie à valeur ajoutée;
- Bâtir une organisation vigilante, réceptive et capable de s'adapter, qui peut soutenir efficacement la mobilité de la main-d'œuvre, les mouvements migratoires et d'autres dossiers d'immigration, relativement aux questions frontalières et commerciales;
- Édifier et renforcer l'infrastructure nécessaire pour soutenir l'Agence;
- Préconiser le recrutement, l'épanouissement et la fidélisation des employés, afin de maintenir les niveaux de service;
- Avoir davantage accès à la bonne information au bon moment, grâce à l'amélioration de la collecte et du partage des renseignements et des solutions technologiques compatibles, tout en respectant les droits des Canadiens en matière de protection des renseignements personnels.

Premières déclarations au sujet de notre orientation

Mission

La concrétisation

des services frontaliers intégrés

Résultats intermédiaires et attentes en matière de

Admissibilité

L'efficacité du Canada et le bien-être de ses citoyens sont renforcés par
du mouvement légitime des voyageurs et des marchandises qui entrent au Canada

-
-
-
-
-
-

Valeurs

Nous serons guidés par les valeurs
fondamentales suivantes :

-
-
-
-
-

Exécution

La prospérité économique, l'écologie et la santé des Canadiens sont protégées par
la législation frontalière

-
-
-
-
-
-

Avantages pour les Canadiens

Résultats stratégiques

De concert avec nos partenaires,
nous nous efforçons de veiller à ce
que :

La société canadienne soit en sécurité et
son économie prospère

Nous réussirons si :

- L'efficacité du Canada et le bien-être de ses citoyens sont renforcés par
du mouvement légitime des voyageurs et des marchandises qui entrent au Canada
- La prospérité économique, l'écologie et la santé des Canadiens sont protégées par
la législation frontalière
- L'efficacité du Canada et le bien-être de ses citoyens sont renforcés par
du mouvement légitime des voyageurs et des marchandises qui entrent au Canada

Innovation, sciences et technologie

Maximiser la prestation de services et d'opérations à la frontière sécuritaires, à
intégration et à non-utilisation novatrices de la technologie

-
-
-

Gestion et orientation organisationnelle

Exercer un leadership en matière de gestion et en tant qu'organisation intelligente

-
-
-
-
-
-

Planification stratégique – Cadre de planification et de rapport

Annexe B : Information détaillée sur le rendement par rapport aux résultats escomptés des organisations d'origine

Cette annexe contient de l'information détaillée sur le rendement de l'ASFC et ses trois organisations d'origine – les Services des douanes (y compris la fonction de recours de la Direction générale des appels) de l'ADRC, les programmes du renseignement et de l'exécution de Citoyenneté et Immigration Canada et le programme d'inspection des importations aux bureaux d'entrée de l'Agence canadienne d'inspection des aliments – à l'appui du point de vue sur le rendement exposé au chapitre 2 - Rendement par rapport aux résultats attendus des organisations d'origine -

La période visée par le rapport comprend les neuf derniers mois durant lesquels les organisations d'origine ont fait partie d'entités distinctes, ainsi que les trois premiers mois suivant le passage à l'ASFC.

Dans la présentation qui suit, nous abordons les résultats escomptés et les résultats attendus connexes établis par chacune des organisations d'origine. Pour chacune d'elles, nous commençons par donner un aperçu de notre point de vue quant à l'atteinte du résultat escompté et des résultats attendus connexes, c'est-à-dire s'ils ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints. Cet aperçu est suivi d'un résumé détaillé du rendement de l'ASFC et de chaque organisation par rapport à chacun de leurs résultats attendus. L'évaluation du rendement exposée dans la section suivante correspond à la meilleure information possible compte tenu des limites des systèmes et des processus dont nous avons hérité.

L'information sur le rendement provenant de chacune des organisations d'origine est présentée dans cette annexe comme suit :

Organisations d'origine	Page
1. Agence des douanes et du revenu du Canada	
• Services des douanes	46
• Appels – Fonction de recours des douanes	65
2. Citoyenneté et Immigration Canada	
• Renseignement et exécution de l'immigration	69
3. Agence canadienne d'inspection des aliments	
• Inspection des importations aux bureaux d'entrée	76

1. Agence des douanes et du revenu du Canada

Services des douanes

Les principales responsabilités dont l'ASFC a hérité des Services des douanes consistent à effectuer le traitement primaire des voyageurs, à traiter toutes les marchandises commerciales, à surveiller et vérifier l'importation et l'exportation des marchandises contrôlées et frappées de restrictions, à lutter contre la contrebande, à empêcher l'entrée des matières prohibées et, en fin de compte, à appliquer et la législation commerciale et frontalière nationale.

Le tableau 11 résume notre point de vue sur le rendement de l'ASFC et des Services des douanes en 2003-2004 par rapport aux résultats attendus qui avaient été déclarés et indique notre évaluation globale en fonction du résultat escompté.

Tableau 11 : Point de vue de l'ASFC sur le rendement¹ – Aperçu général (Services des douanes)

Organisation d'origine	Résultat escompté de l'organisation d'origine	Résultats attendus de l'organisation d'origine	Statut
ADRC - Services des douanes	La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale	1. Exécution améliorée qui détermine les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagit rapidement	Atteint
		2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les partenariats et l'observation soutenue	En grande partie atteint
		3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le fardeau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité	En grande partie atteint
		4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux	Atteint
		5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	Atteint
		6. Transformation de nos activités principales afin que nous puissions mieux réaliser notre mission*	En grande partie atteint
Conclusion générale par rapport au résultat escompté des Services des douanes : D'après le rendement de l'ASFC et des Services des douanes par rapport aux six résultats attendus mentionnés ci-dessus, nous sommes d'avis que le résultat escompté établi par les Services des douanes pour 2003-2004 a été en grande partie atteint .			

* Ce résultat est abordé aux pages 28-30 du Résumé du Plan d'entreprise 2003-2004 à 2005-2006 et explique plus en détail aux pages 53-56 du même rapport.

Ci-après, nous expliquons en détail le rendement par rapport à chacun des résultats attendus que les Services des douanes comptaient atteindre à l'appui de leur résultat escompté.

* Ce résultat est abordé à la page 56 du Résumé du Plan d'entreprise 2003-2004 à 2005-2006 et explique plus en détail aux pages 53-55 du même rapport.

Notre rendement global par résultat attendu

Résultat attendu 1

Services des douanes	Résultat escompté - La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale		
	Résultats attendus		
	1. Exécution améliorée qui détermine les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagit rapidement	2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les partenariats et l'observation soutenue	3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le fardeau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité
	4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux	5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	6. Transformation de nos activités principales afin que nous puissions mieux réaliser notre mission
Conclusion pour le résultat attendu 1 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint , car nous avons réagi efficacement face aux menaces graves à la santé et à la sécurité des Canadiens et nous avons enregistré un très bon rendement en ce qui concerne les principales activités d'exécution avant et après le transfert des responsabilités des douanes à l'ASFC.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 1

Afin de protéger la frontière du Canada, il faut faire preuve d'une vigilance de tous les instants pour cerner les nouvelles menaces et avoir la capacité de répondre efficacement et rapidement à ces menaces selon leur gravité. Notre vigilance et notre capacité de réaction ont été mises à l'épreuve au cours de l'exercice 2003-2004, alors que nous avons été confrontés à des menaces à la santé et à la sécurité liées au syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), à la grippe aviaire, à un cas confirmé de la maladie l'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS), à la panne d'électricité en Ontario et à l'augmentation des tensions au niveau international en raison de la guerre en Iraq. Nous avons répondu à chacune de ces situations par des mesures qui, selon nous, ont joué un rôle de pour ce qui est d'assurer la santé et la sécurité des Canadiens. Le tableau 1.2 résume les mesures prises face à chacune des menaces mentionnées ci-dessus.

Tableau 12 : Réponses aux menaces graves à la santé et à la sécurité en 2003-2004

Menace	Réponse
SRAS	Les douanes ont joué un rôle important en ce qui concerne le contrôle des voyageurs pendant la crise du SRAS, afin d'empêcher la propagation de la maladie au Canada. À la demande de Santé Canada, les inspecteurs des douanes ont examiné les avis d'alerte médicale remplis par tous les voyageurs qui arrivaient dans six grands aéroports internationaux du Canada. Les personnes qui ont répondu positivement à l'une des questions ont été renvoyées à des professionnels de la santé sur place. Entre mars et août 2003, plus de 3,2 millions de voyageurs ont fait l'objet d'un contrôle au moyen de ces avis. En raison de l'épidémie de SRAS, Santé Canada a affecté des agents de quarantaine en permanence dans les six aéroports en question, lesquels se rendent sur appel dans deux autres aéroports. De plus, les inspecteurs des douanes ont distribué des dépliants sur le SRAS dans un certain nombre de postes frontaliers situés principalement en Ontario et au Québec.
Grippe aviaire	À partir de l'expérience du SRAS, des mesures ont été prises pour empêcher l'introduction possible de la grippe aviaire au Canada. Jusqu'en avril 2004, toutes les expéditions commerciales et non commerciales de produits et de sous-produits de volaille traités et emballés au Texas puis importés en Colombie-Britannique, y compris les oiseaux vivants, les œufs d'incubation et le sperme aviaire, ont été retenues et renvoyées à l'ACIA pour qu'elle en assure la mainlevée. On a également demandé aux agents d'informer les voyageurs, qui importent des oiseaux en Colombie-Britannique, des nouvelles exigences des États-Unis quant à l'importation d'oiseaux et de volaille revenant au pays.
Encéphalopathie bovine spongiforme	Après la découverte d'un cas d'encéphalopathie bovine spongiforme aux États-Unis, toutes les importations commerciales et non commerciales de ruminants vivants, de viande de ruminants et de sous-produits de viande de ces animaux provenant des États-Unis ont été détenues et renvoyées à l'ACIA pour qu'elle en autorise la mainlevée. Des exceptions ont été faites pour les expéditions en transit et pour les aliments (sandwiches, hamburgers, soupes) destinés à la consommation personnelle.
Panne d'électricité d'août 2003 en Ontario	En réponse à la panne d'électricité d'août 2003 en Ontario, nous avons fait appel au plan d'intervention d'urgence pour atténuer un grand nombre de risques liés à la panne. À la suite de cette crise, un examen a eu lieu et certains changements ont été effectués pour améliorer notre capacité de faire face à une éventuelle panne d'électricité.
Guerre en Iraq	En ce qui concerne la montée des tensions par rapport à la guerre en Iraq, un certain nombre d'améliorations ont été apportées à la sécurité, notamment le renforcement des partenariats, la collecte et l'échange de renseignements ainsi que l'investissement dans les nouvelles technologies de détection.

En plus de répondre aux situations d'urgence, nous avons maintenu un très bon rendement global en ce qui concerne les principales activités d'exécution avant et après le transfert des responsabilités des douanes à l'ASFC. Un élément important de notre stratégie d'exécution à la frontière consiste à cibler les personnes et les marchandises commerciales à risque élevé pour une inspection. Les résultats du programme des inspections ciblées à la frontière sont résumés dans le tableau 13.

Malgré une augmentation du trafic commercial, le taux d'examen (le pourcentage global des expéditions commerciales assujetties à une inspection) est passé de 2 % en 2002-2003 à 2,3 %. Le taux d'interception (le nombre de mesures d'exécution par rapport au nombre total d'examen) a augmenté au cours de la même période en passant de 15 % à 16,3 %. Cette augmentation est en partie attribuable à l'expansion de notre Régime de sanctions administratives pécuniaires. Ce régime est expliqué plus loin sous la rubrique « Jugements criminels et civils ».

Même si le nombre de voyageurs a diminué en 2003-2004, il est demeuré substantiel (92 millions). Le taux d'examen des voyageurs est passé de 3,8 % en 2002-2003 à 3,6 %. Toutefois, les examens sont devenus plus productifs comme le démontre l'augmentation du taux d'interception, qui est passé de 1,4 % à 1,7 %. Cette hausse s'explique par l'utilisation d'outils de ciblage et de renseignements améliorés par les inspecteurs des douanes. Grâce à des renseignements et des critères de sélection plus précis, l'ASFC peut se concentrer sur les voyageurs à risque élevé et obtenir un taux d'examen concluant supérieur.

Tableau 13 : Taux d'exécution généraux

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Moyenne des quatre années
Taux d'examen – secteur commercial	1,5 %	2,0 %	2,0 %	2,3 %	1,95 %
Taux d'interception – secteur commercial	13,5 %	10,0 %	15,0 %	16,3 %	13,7 %
Taux d'examen – voyageurs	3,4 %	4,5 %	3,8 %	3,6 %	3,8 %
Taux d'interception – voyageurs	1,7 %	1,5 %	1,4 %	1,7 %	1,6 %

Afin de promouvoir l'observation des politiques commerciales, nous avons effectué des vérifications après la mainlevée axées sur les importateurs et les marchandises qui sont considérés à risque élevé. Dans le cadre de ces vérifications, nous travaillons avec les importateurs pour les sensibiliser à leurs obligations en matière de déclaration, percevoir les droits impayés et nous assurer que les erreurs de déclaration sont corrigées.

Comme nous l'expliquons ci-après, nos principales activités d'exécution ont permis d'importantes réalisations dans les secteurs des saisies, des renvois à l'immigration, des mesures suivant les pouvoirs conférés aux agents, des réponses aux allégations de pratiques commerciales déloyales, les jugements civils et criminels ainsi que l'avancement des partenariats.

Saisies – Nous continuons de lutter contre la contrebande de marchandises comme la drogue, les armes à feu, le matériel pornographique, l'alcool et le tabac. Au total, les saisies de marchandises de contrebande se sont élevées à plus de 437 millions de dollars. Ce chiffre comprend plus de 415 millions de dollars en drogue qui ont été retirées du marché, ce qui représente beaucoup plus que 60 % de toutes les drogues saisies au Canada par tous les organismes d'application de la loi réunis. Le total comprend également 10,5 millions de dollars en saisies de tabac, soit six fois plus qu'en 2002-2003.

Les nouvelles technologies de détection ont joué un rôle important dans notre capacité d'atteindre de tels résultats. Au cours des dernières années, nous avons investi près de 60 millions de dollars afin d'élaborer, d'acheter et de mettre en place de l'équipement et de la formation à la fine pointe de la technologie, en vue d'améliorer notre capacité d'intercepter des marchandises inadmissibles à la frontière. Ceci comprend des appareils du système d'inspection des véhicules et du fret (VACIS) qui nous permettent d'inspecter tout le contenu de conteneurs maritimes, de wagons ferroviaires et de camions gros porteurs. En outre, nous avons installé de nouveaux systèmes d'imagerie dans chacun de nos établissements postaux de Montréal, Toronto et Vancouver, et nous avons acheté 12 appareils de balayage radioscopique sur remorque et 14 appareils de spectrométrie de mobilité ionique. Ces technologies améliorent notre capacité d'intercepter les armes chimiques, biologiques, radiologiques et nucléaires ainsi que les explosifs. Nous nous étions engagés à faire rapport des résultats de ces investissements, mais nous ne disposons pas encore de renseignements précis sur leur rendement. Nous pouvons confirmer que

L'utilisation de cet équipement nous a aidés à découvrir des marchandises de contrebande ainsi que des véhicules volés, à plusieurs reprises. Il est toutefois plus difficile d'évaluer l'effet dissuasif de ces technologies sur les tentatives de contrebande et d'entrée de matières dangereuses au Canada.

En plus de notre rôle visant à lutter contre la contrebande, nous sommes responsables, depuis janvier 2003, de l'application et de l'exécution de certaines parties de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*. En vertu de cette loi, toutes les espèces et tous les instruments monétaires importés ou exportés d'une valeur de plus de 10 000 \$ doivent être déclarés à l'ASFC. Au cours de 2003-2004, nous avons participé à plus de 1 100 saisies en vertu de la loi, d'une valeur totale de 31 millions de dollars dont environ 11 millions de dollars ont été confisqués au profit de Sa Majesté.

Renvois à l'immigration – Tout en facilitant le mouvement des voyageurs et des marchandises à faible risque à la frontière, les douanes renvoient les non-résidents à risque élevé ainsi que ceux nécessitant des documents à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour un examen approfondi. Parmi les quelque 2,3 millions de renvois à l'immigration, CIC a déterminé qu'environ 22 % d'entre eux nécessitaient des documents (p. ex. permis de travail ou d'étude) ou que certaines mesures d'exécution devaient être prises à leur égard. En avril 2003, l'ADRC a renouvelé un protocole d'entente avec CIC au sujet de l'examen et de l'entrée des personnes au Canada. Un groupe de travail sur le renouvellement du partenariat entre CIC et l'ASFC a été créé et il a élaboré un plan d'action conjoint pour la mise en œuvre des modalités du protocole d'entente.

Mesures suivant les pouvoirs conférés aux agents – Depuis juillet 2000, les inspecteurs des douanes disposent de l'autorité législative nécessaire (pouvoirs conférés aux agents) pour arrêter des individus qui ont commis des infractions au *Code criminel* comme la conduite avec des facultés affaiblies, des mandats non exécutés, la possession de biens volés et les enlèvements. Nous avons dépassé nos objectifs en ce qui a trait à l'élargissement du programme des pouvoirs conférés aux agents pour l'exercice 2003-2004. Au total, 903 inspecteurs ont reçu la formation relative aux pouvoirs conférés aux agents, alors que notre objectif était de la dispenser à 452 inspecteurs. En outre, le programme a été mis en œuvre dans 21 emplacements de plus, alors que notre objectif était de 8. Grâce à l'appui du programme des pouvoirs conférés aux agents, en collaboration avec nos partenaires, nous avons rendu 92 enfants disparus à leur famille, nous avons arrêté ou détenu 715 conducteurs avec facultés affaiblies et nous avons arrêté 976 personnes recherchées pour des mandats non exécutés.

Réponses aux allégations de pratiques commerciales déloyales – Le programme des droits antidumping et compensateurs est chargé d'effectuer des enquêtes et des examens lorsque des allégations sont soulevées à l'égard de fabricants étrangers qui vendraient des marchandises au Canada à des prix déloyaux, pour ainsi nuire aux producteurs canadiens de ces marchandises. Au cours de la dernière année, des enquêtes ont été ouvertes sur les importations de fils en acier inoxydable, de réservoirs d'essence en acier, de pizzas congelées, de tôles d'acier au carbone, de sections structurales creuses et de stores venitiens et de lamelles. Durant la même période, trois enquêtes ont été terminées. Les douanes ont assuré l'observation grâce à 12 constatations liées à l'application de la *Loi sur les mesures spéciales d'importation*. Ces constatations portent sur les importations de 25 produits en provenance de 38 pays différents. Ces activités ont permis de protéger 35 000 emplois et 12,6 milliards de dollars de produits canadiens.

Jugements criminels et civils – En cas d'infractions criminelles présumées liées à l'importation ou à l'exportation de marchandises, les enquêteurs des douanes ouvrent des enquêtes et entament des poursuites. Les enquêtes portant sur des importations ou des exportations comprennent l'importation illégale de marchandises prohibées, contrôlées ou frappées de restrictions, l'exportation de marchandises

non accompagnées des permis nécessaires, les fraudes relatives à un établissement de la valeur ou à une description erronée, la contrebande (sauf les stupéfiants) et les infractions à l'égard d'autres lois et règlements des douanes. Lorsqu'ils soupçonnent la violation volontaire de la loi, ils peuvent déposer une accusation au criminel ou imposer des pénalités administratives. Le programme des enquêtes des douanes est essentiel aux activités d'exécution de l'ASFC. Il assure des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens et toutes les entreprises canadiennes, tout en protégeant les Canadiens contre l'importation de marchandises prohibées, frappées de restrictions ou dangereuses. Le tableau 14 résume les résultats du programme pour la 2003-2004, alors que les enquêtes ont été menées par 208 employés des régions et de l'Administration centrale partout au pays à l'aide d'un budget total de 13,8 millions de dollars.

Tableau 14 : Résultats de 2003-2004 pour le programme des enquêtes des douanes

Poursuites au criminel	Pénalités administratives
291 poursuites au criminel ont été entamées (renvois à la justice) - hausse de 65 % par rapport à 2002-2003 143 % des résultats ciblés 267 poursuites au niveau du bureau (+71 % par rapport à l'année précédente) 24 cas de fraude commerciale (+20 % par rapport à l'année précédente) 174 poursuites ont été terminées - taux de réussite de 88 %; 4 237 094 \$ d'amendes imposées par le tribunal 17 peines de prison 4 peines de service communautaire 26 autres mesures (c.-à-d. restitution, don à un organisme de bienfaisance)	92 avis de pénalité ont été délivrés - confiscation compensatoire : 19,9 millions de dollars - saisie matérielle : 556 501 \$ - sanctions administratives pécuniaires : 55 265 \$ - déclaration volontaire : 1,5 million de dollars
Dossier d'aide	
275 dossiers (aide internationale, aide à d'autres ministères, communication de renseignements douaniers)	

Les douanes ont imposé plus de 12 000 sanctions administratives pécuniaires en 2003-2004, pour une valeur totale de 8 millions de dollars. Il est encore trop tôt pour essayer d'émettre des conclusions en ce qui a trait aux tendances. Cependant, lors des consultations menées dans le cadre de l'examen de six mois du Régime de sanctions administratives pécuniaires en 2003, certains clients ont reconnu que ce dernier permettait d'améliorer l'observation. Ils ont apporté des améliorations à leurs systèmes d'information douanière afin de fournir des données exactes aux douanes et ils ont formé leur personnel afin de veiller à ce qu'ils respectent les exigences des douanes.

Avancement des partenariats – La création de l'ASFC a mis en évidence le besoin de mettre à jour et de rédiger l'ébauche de nouveaux protocoles d'entente avec nos partenaires afin de formaliser notre intention de travailler ensemble et de veiller à l'application et à l'exécution de la législation dans les limites de nos mandats respectifs. Des protocoles d'entente ont été élaborés et ils en sont en train d'être mis au point avec l'Agence du revenu du Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et le Centre des armes à feu du Canada. Ils clarifieront les circonstances dans lesquelles des renseignements peuvent être échangés entre les divers programmes en vue de la réalisation du mandat de chaque organisation. Pour répondre aux exigences en matière de respect de la vie privée, le partage des renseignements sera limité par le protocole d'entente à une fin prévue par les documents d'habilitation établis pour les questions d'usage, d'accès et de communication en vertu de la protection des renseignements personnels.

En avril 2003, l'ADRC a signé un protocole d'entente avec CIC afin d'améliorer encore davantage la collaboration, l'automatisation des fonctions à la frontière et l'après-examen de leurs programmes. Ce protocole d'entente sera remanié afin de tenir compte des nouvelles relations entre CIC et l'ASFC.

En outre, l'ASFC s'est engagée à revoir ses protocoles d'entente avec les ministères et organismes clés du gouvernement en vue d'améliorer son interopérabilité et ses services à la frontière et de réagir plus rapidement et plus efficacement aux menaces. Ces ministères et organismes comprennent, notamment, Ressources Humaines et Développement des compétences Canada et la GRC.

En plus des protocoles d'entente, nous avons travaillé afin d'améliorer la sécurité au moyen de partenariats renforcés avec divers ministères nationaux et internationaux comme Citoyenneté et Immigration Canada, Transports Canada et le US Department of Homeland Security. Le Centre national d'évaluation des risques, un projet conjoint de partage de renseignements entre CIC, les douanes (maintenant l'ASFC) et les États-Unis, qui est devenu opérationnel en janvier 2004, a contribué à la sécurité publique grâce à des mesures comme l'échange automatisé d'avis de surveillance avec les États-Unis. Cette initiative est décrite plus en détail sous la rubrique « Réalisations internationales » à la page 71.

Résultat attendu 2

Services des douanes	Résultat escompté – La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale		
	Résultats attendus		
	1. Exécution améliorée qui détermine les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagit rapidement	2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les partenariats et l'observation soutenue	3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le fardeau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité
	4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux	5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	6. Transformation de nos activités principales afin que nous puissions mieux réaliser notre mission
Conclusion pour le résultat attendu 2			
Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été en grande partie atteint . Nous avons apporté des améliorations à notre programme en ce qui a trait à la mesure de l'observation à l'égard des exigences des échanges commerciaux. Nous avons aussi amélioré notre capacité de cibler les voyageurs et les marchandises à risque élevé, tout en accélérant la circulation des voyageurs et des expéditions à faible risque. Toutefois, des efforts supplémentaires doivent être déployés afin d'intégrer les résultats de notre recherche en matière d'observation dans nos pratiques de gestion du risque.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 2

Notre programme de gestion de l'observation continue d'évoluer, en passant d'un système fondé en grande partie sur l'expérience et le jugement à un système qui est également appuyé par des évaluations plus rigoureuses de l'observation. Nous procédons actuellement à une recherche importante afin de mieux comprendre les risques et les tendances liés à l'observation. Ces renseignements nous aident à orienter nos stratégies pour le ciblage des personnes et des marchandises à risque élevé pour lesquelles des mesures d'exécution doivent être prises, tout en accélérant le traitement des personnes et des marchandises à faible risque.

Observation des exigences à la frontière – Afin d'évaluer le niveau d'observation à l'égard des exigences à la frontière, nous procédons à des examens périodiques de voyageurs et de véhicules commerciaux choisis au hasard. Un résumé des résultats de ce programme figure au tableau 15. Les taux d'observation ont été évalués à plus de 90 % dans tous les modes d'entrée au cours de 2003-2004, sauf pour les conteneurs maritimes. Même si ces taux sont élevés, ils sont un peu plus faibles que ceux de l'année précédente. Ceci pourrait être attribuable en partie à la mise en place du Régime de sanctions administratives pécuniaires (RSAP). Un certain nombre de cas d'observation découlaient de petits problèmes administratifs qui ont été identifiés dans le système, comme des descriptions erronées des pays d'origine ou des petites erreurs dans l'établissement de la valeur. En fin de compte, ces erreurs ont été corrigées au moyen de déclarations modifiées. Des précisions supplémentaires sur le RSAP figurent ci-dessous, sous la rubrique « Promotion de l'observation ».

Tableau 15 : Taux d'observation à la frontière

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Moyenne des 4 ans
Secteur commercial					
Mode routier	95,9 %	95,1 %	95,1 %	95,0 %	95,3 %
Fret aérien	91,3 %	91,3 %	92,9 %	91,3 %	91,7 %
Conteneurs maritimes	89,0 %	81,8 %	91,0 %	86,8 %	87,2 %
Voyageurs					
Mode aérien	95,0 %	97,0 %	94,5 %	91,9 %	94,6 %
Mode routier	95,0 %	97,0 %	98,8 %	97,6 %	96,7 %

Observation de la législation commerciale – En plus d'élaborer des mesures de l'observation des exigences frontalières, l'ASFC vérifie régulièrement les documents d'échantillons d'importateurs dans le cadre du programme de vérification après la manœuvre afin d'évaluer le degré d'observation de la législation commerciale. En 2004, elle a mené une analyse détaillée des résultats de vérifications effectuées entre 2000-2001 et 2002-2003 dans trois secteurs producteurs de biens prioritaires : textiles-vêtements, acier et chaussures. Le tableau 16 résume les constatations de l'analyse, pour chaque secteur, y compris les droits réellement payés par rapport aux droits requis, la valeur déclarée par rapport à la valeur réelle et le classement approprié des biens.

Tableau 16 : Résultats des vérifications après la mainlevée sur trois ans (2000-2003)



Les résultats de cette analyse sont conformes aux conclusions que nous avions dégagées d'analyses antérieures des données sur les programmes. En particulier, le taux d'observation des exigences relatives au paiement des droits semble être élevé, soit plus de 95 % dans chacun des trois secteurs. Ce fait est important, car les droits sont le reflet d'une intention du législateur de fournir aux entreprises canadiennes un degré approprié de protection contre la concurrence des importations. En plus du paiement des droits, nous évaluons la mesure dans laquelle les importations sont classées et la valeur des importations est établie correctement. La déclaration exacte des renseignements commerciaux revêt de l'importance, puisque les décideurs et les entreprises se fondent sur les statistiques commerciales pour prendre leurs décisions. Dans l'ensemble, les valeurs des importations semblent être déclarées de façon exacte dans les trois secteurs prioritaires. En particulier, nous estimons que la valeur combinée des importations déclarées dans chaque secteur varie entre 95 % et 97 % de la valeur qui aurait dû être déclarée. Cependant, l'exactitude semble être davantage problématique pour ce qui est du classement, en particulier le classement des chaussures, des textiles et des vêtements. Le type spécifique de chaussures importées était classé incorrectement dans 17,5 % des transactions, mesure en fonction de la valeur. De même, le type spécifique des textiles ou des vêtements était classé incorrectement dans 20,7 % des transactions, en fonction de la valeur.

Par le passé, nous avons mis l'accent, dans notre programme de vérification après la mainlevée, sur la mesure des taux d'observation des secteurs producteurs de biens prioritaires qui sont jugés revêtir une importance particulière pour les décideurs et les administrateurs de programme. Toutefois, l'ASPC reconnaît qu'il serait également utile d'avoir un moyen d'évaluer les niveaux globaux d'observation des exigences en matière de déclarations dans le secteur commercial pour l'ensemble des importations canadiennes. Par conséquent, nous élaborons un nouveau concept d'échantillonnage qui permettra une évaluation générale de l'observation des exigences relatives à la politique commerciale pour toutes les marchandises, ainsi qu'une évaluation précise pour le sous-ensemble de marchandises qui est jugé présenter un intérêt stratégique particulier.

Promotion de l'observation – Comme nous l'avons mentionné dans Services des douanes – Résultats attendus 1, une grande partie des ressources allouées à la frontière et à l'examen des expéditions commerciales sont consacrées aux personnes et aux marchandises commerciales jugées à risque élevé.

Selon les plus récentes données, le taux d'interception (le nombre de mesures d'exécution par rapport aux nombre total d'inspections) pour les inspections ciblées est supérieur au taux d'interception pour les inspections aléatoires, ce qui nous laisse croire que nos critères de ciblage sont raisonnablement efficaces.

Depuis octobre 2002, nous avons redoublé nos efforts en ce qui a trait à l'observation en mettant en place le RSAP du secteur commercial. Au moyen de ce régime, nous imposons, pour les cas d'observation, des sanctions progressives qui varient selon la nature de l'infraction et les antécédents de l'importateur en matière d'observation. D'octobre 2002 au 31 mars 2004, l'ASFC a imposé un total de 326 pénalités RSAP liées aux politiques commerciales (programmes de l'origine, de l'établissement de la valeur et du classement tarifaire), ce qui représente une valeur de 244 555 \$. Nous prévoyons que l'observation des exigences en matière de déclarations dans le secteur commercial s'améliorera à mesure que le régime évoluera.

Comme nous le mentionnons plus loin dans Services des douanes – Résultat attendu 6, nous avons en place divers programmes pour sélectionner et approuver au préalable les voyageurs et les marchandises à faible risque. Nous pouvons ainsi accélérer le passage et libérer des ressources qui seront consacrées aux cas représentant un risque plus élevé.

Dans l'ensemble, nous avons amélioré notre capacité de cibler des voyageurs et des marchandises à risque élevé, tout en accélérant le passage des personnes et des expéditions à faible risque. Cependant, nous reconnaissons qu'il faut travailler davantage pour intégrer les résultats de notre recherche sur l'observation dans nos pratiques de gestion du risque.

Résultat attendu 3

Services des douanes	Résultat escompté – La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale		
	Résultats attendus		
	1. Exécution améliorée qui détermine les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagit rapidement	2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les partenariats et l'observation soutenue	3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le fardeau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité
	4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux	5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	6. Transformation de nos activités principales afin que nous puissions mieux réaliser notre mission
Conclusion pour le résultat attendu 3			
Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été en grande partie atteint . Le taux de satisfaction des clients reste raisonnablement élevé et la grande majorité des voyageurs ont été traités aux postes frontaliers conformément aux normes de temps établies. Cependant, nous avons réalisé très peu de progrès dans l'élaboration des normes de service et la mesure de notre rendement par rapport aux normes existantes.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 3

Le tableau 16 résume les taux de satisfaction des clients à l'égard des Services des douanes selon le sondage annuel de 2003 de l'ADRC.²² Les résultats indiquent que le taux global de satisfaction des clients à l'égard des Services des douanes était de 72 % en 2003. Ce chiffre se situe dans les limites de la marge d'erreur pour la cote de 75 % obtenue en 2002. En d'autres termes, les résultats ne révèlent aucun changement important dans le taux global de satisfaction des clients. Le taux de satisfaction pour des éléments spécifiques des Services des douanes varie de 74 % des répondants qui estiment que chacun est traité équitablement à 96 % des répondants qui estiment que le service était offert dans la langue de leur choix.

Tableau 17 : Résultats du sondage annuel de 2003 sur les Services des douanes

	Pourcentage qui est d'accord ou entièrement d'accord
Le personnel est bien informé et compétent	90 %
On peut obtenir le service dans la langue de son choix	96 %
Le personnel est courtois	85 %
Le temps mis à passer à la douane est acceptable	77 %
Chacun est traité équitablement	74 %
L'ADRC fait de l'excellent travail en ce qui touche les services douaniers	72 %

En termes de service, près de 95 % des voyageurs ont été traités aux postes frontaliers dans les délais établis. Cependant, notre capacité de mesurer et d'évaluer notre rendement dans d'autres domaines est faible. La Direction générale des douanes de l'ADRC s'est engagée à élaborer des normes de service intégrées qui faciliteraient encore davantage la communication des résultats aux Canadiens et contribueraient au respect des obligations de la fonction de contrôleur moderne de l'ASFC. À ce jour, nous avons réalisé très peu de progrès et nous ne disposons que de renseignements limités sur les normes de service. L'annexe C, « Rendement global par rapport aux normes de service », résume les renseignements disponibles sur notre rendement par rapport aux normes de service existantes.

²² Le sondage « En face à la frontière : Les canadiens et l'ADRC » a été mené par une entreprise de recherche en marketing au moyen des mêmes méthodes que celles employées pour un sondage d'opinion canadien. Le taux de réponse a été extrêmement faible; le document peut donc contenir des constatations incorrectes, mais nous les citons partiellement.

Résultat attendu 4

Services des douanes	Résultat escompté – La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale		
	Résultats attendus		
	1. Exécution améliorée qui détermine les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagit rapidement	2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les partenariats et l'observation soutenue	3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le fardeau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité
	4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux	5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	6. Transformation de nos activités principales afin que nous puissions mieux réaliser notre mission
Conclusion pour le résultat attendu 4 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint grâce à une participation active avec des organisations internationales et des partenaires.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 4

La certitude et l'uniformité pour les exportateurs et les Canadiens voyageant à l'étranger ont été améliorées grâce à nos efforts importants en vue de la promotion et de l'exportation des pratiques exemplaires canadiennes auprès d'organisations internationales, telles que l'Organisation mondiale des douanes (OMD), l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et la Coopération économique de la zone Asie-Pacifique (APEC), ainsi qu'à notre collaboration continue avec Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. Nous continuons d'ailleurs de tirer parti de ces réussites. En particulier, nous poursuivons notre travail à l'égard des négociations entourant la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA). Par exemple, nous partageons notre expertise avec de petites économies de la région afin d'aider ces pays à mettre en œuvre les huit mesures de facilitation du commerce de la ZLEA.

Les douanes ont continué de participer activement à la défense des intérêts canadiens dans divers forums internationaux pour des questions touchant aux règles et aux exigences douanières internationales et à l'harmonisation et à la simplification des normes. Nous avons pris une part active aux initiatives commerciales du Canada et les avons appuyées, notamment les négociations visant les accords de la ZLEA et du Groupe des quatre de l'Amérique centrale (Guatemala, El Salvador, Nicaragua et Honduras), ainsi que l'accord de libre-échange avec Singapour. De même, nous nous sommes préparés en vue de l'éventuelle négociation d'accords de libre-échange avec d'autres partenaires commerciaux, tels que la Communauté des Caraïbes, la Communauté andine, la République dominicaine et l'Union européenne (Accord visant à renforcer le commerce et l'investissement).

De nombreux pays et organisations internationales font appel à notre expertise, y compris l'Alliance étrangères Canada, l'Agence canadienne de développement international, des pays en développement, et des banques de développement. Nous avons participé à un certain nombre de projets à long terme afin d'offrir une assistance technique à d'autres administrations douanières en Inde, au Bénin et en Amérique centrale. De même, une assistance technique concernant le Code pour la valeur en douane de l'OMC a été offerte aux pays suivants : Bénin, Chine, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Kenya, Lesotho, Nicaragua, Nigeria et Tanzanie.

De concert avec le Centre de droit et de politique commerciale de l'Université Carleton, nous avons fourni une assistance à six pays de l'Amérique centrale dans le domaine de la gestion du risque douanier, y compris l'organisation d'un atelier sous régional sur la gestion du risque douanier à Rimouski (Québec). Certains pays de l'Amérique centrale ont aussi reçu une assistance portant sur les techniques scientifiques et de laboratoire.

Des administrations étrangères font également appel à l'expertise du Canada dans les techniques d'exécution et de lutte contre le terrorisme. En 2003-2004, nous avons donné une formation à des fonctionnaires des douanes du Mexique à notre centre d'expertise maritime à Halifax et avons travaillé avec le Gendarmement royal du Canada à donner une formation sur le renseignement et les techniques d'importation aux douanes du Pakistan.

L'ADRC a continué d'appuyer les objectifs du sous-comité des procédures douanières de l'APTC, c'est-à-dire la simplification et l'harmonisation des procédures douanières dans cette zone, en plus de l'objectif global de l'APTC, soit la libéralisation des échanges commerciaux et des investissements dans cette zone. Nous nous sommes en outre concentrés sur la facilitation du commerce, les partenariats commerciaux et les préoccupations en matière de sécurité. Par exemple, nous avons aidé la Thaïlande, le pays hôte de la réunion de l'APTC de 2003, à élaborer le matériel pour son thème, « Un monde de différences : partenariat pour l'avenir ». L'ADRC a continué d'appuyer le sous-comité dans la mise en œuvre des 14 points du Plan d'action collectif, en particulier le point numéro 10, qui correspond au point des éléments de données harmonisées de l'APTC. Le Canada, à titre de pays directeur pour ce point, a fourni une expertise tant multilatérale que bilatérale à des membres de l'APTC. Entre autres, il a organisé une réunion du groupe de travail technique piloté avec une délégation du Taipei chinois afin d'ajuster ce pays à rendre ses données conformes au modèle de données de l'OMD. De plus, le Canada, qui continue de reconnaître l'importance de la sécurité dans le domaine de la facilitation du commerce, est un membre actif du groupe de travail sur la lutte contre le terrorisme dirigé par les États-Unis. leader du sous-comité.

Conformément à l'objectif du sous-comité des procédures douanières, qui vise à mettre l'accent sur l'adoption des plans d'action collectifs, l'ADRC et l'ASFC ont activement fourni une assistance technique à d'autres pays membres de l'APTC. En particulier, nous avons accueilli des ateliers de renforcement des capacités commerciales, y compris une formation sur la mise en œuvre des instruments de l'OMC, comme l'accord sur les aspects des droits de propriété intellectuelle qui touchent au commerce, l'accord sur la valeur en douane et l'accord sur les règles d'origine, le dédouanement des envois express, l'harmonisation de la structure tarifaire et de la Convention internationale sur le Système harmonisé, la gestion du risque opérationnel, ainsi que la mise en place des lignes directrices douanières de l'OMD. Ces missions de formation ont eu lieu en Papouasie-Nouvelle-Guinée, au Pérou, aux Philippines et en Thaïlande. En outre, le Canada a continué de mettre à jour le site web du sous-comité afin que le public puisse avoir accès aux renseignements et aux documents de référence.

Afin d'améliorer la sécurité de notre frontière, comparée avec les États-Unis, nous avons mis en œuvre un certain nombre d'initiatives sur le partage de renseignements en vertu de la Déclaration sur la frontière intelligente. Certaines de ces initiatives comportent un traitement rationalisé à la frontière pour les voyageurs et les marchandises préapprouvées à faible risque. D'autres initiatives comportent des ententes visant à améliorer le partage de renseignements afin de faciliter l'identification de la contrebande, des trafics dangereux et des criminels. De même, un groupe de travail conjoint a été créé pour guider les investissements destinés à améliorer l'infrastructure à la frontière. Les détails de ces initiatives sont exposés plus loin, sous la rubrique Services des douanes. Résultat attendu 5.

Résultat attendu 5

Services des douanes	Résultat escompté – La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale.		
	Résultats attendus		
	1. Exécutants améliorés qui déterminent les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagissent rapidement.	2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les partenariats et l'observation soutenue.	3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le fardeau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité.
	4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux.	5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment.	6. Transformation de nos activités principales afin que nous puissions mieux réaliser notre mission.
Conclusion pour le résultat attendu 5			
Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint . Bien qu'un certain nombre de défis concernant les ressources humaines demeurent, nous continuons de réaliser des progrès, en particulier dans le domaine de la formation.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 5

Toutes nos stratégies et tous nos plans de protection des frontières du Canada et de prestation des services dépendent d'un effectif bien informé et compétent. Grâce au désengagement et au travail des employés de nos organisations d'origine, nous avons réussi à maintenir un rendement solide pour ce qui est de la réalisation des activités principales durant toute la période de transition critique qui a suivi la création de l'ASFC.

Tel qu'il est discuté au résultat attendu 5, le personnel des douanes a été mentionné dans des notes élevées du public dans le sondage annuel de l'AFRC de 2015. En effet, 90 % des répondants ont indiqué que le personnel des douanes était bien informé et compétent. Pour maintenir un effectif suffisant, l'AFRC s'est engagée à recruter 500 inspecteurs des douanes en 2015-2016, cependant, selon les besoins opérationnels, seulement 170 inspecteurs ont été nommés pour une période de recrutement de dix semaines.

Tous les nouveaux inspecteurs doivent suivre, par le Programme de recrutement et de formation des inspecteurs des douanes. Ce programme est constitué de la partie anglaise de la formation des douanes; les recrues reçoivent la formation nécessaire qui les amènera à devenir des agents efficaces. En 2015-2016, nous avons entrepris un examen du programme des chemins de formation efficace et d'adapter le processus de

recrutement et de formation de manière à pouvoir envoyer les futurs inspecteurs suivre le programme avant même qu'ils ne commencent à travailler dans un bureau. En 2003-2004, 50 % des nouveaux des inspecteurs ont reçu leur formation au cours de la première année.

Les douanes ont également donné la formation sur la phase II des pouvoirs conférés aux agents à 624 inspecteurs des douanes et ont offert une formation spécialisée sur l'interception à 2 713 inspecteurs, pour dépasser la cible de 1 200 à 1 500 employés formés.

Dans le cadre du plan stratégique des ressources humaines, les profils de divers emplois des des douanes à l'habille du pays ont été mis au point. Par suite de la création de l'ASFC, il faut revoir ces profils afin de s'assurer qu'ils demeurent pertinents et de trouver un profil pour les emplois de l'IC et de l'ACTA qui ont été transférés à l'ASFC.

En outre, les travaux ont commencé en vue de l'élaboration d'une stratégie de recrutement et de formation qui permettrait de s'assurer que les candidats remplissent toutes les conditions d'emploi avant la nomination. Cette stratégie devra aussi être revue en fonction des besoins de la nouvelle organisation.

La santé et la sécurité de nos employés revêtent une importance capitale pour nous. Nous leur avons donné une formation considérable afin de nous assurer qu'ils peuvent réagir aux menaces dans un milieu en constante évolution, y compris les menaces à la santé et à l'économie ainsi que les menaces globales. En 2003-2004, nous avons également déterminé les sites à risque élevé et moyen pour les employés travaillant seuls et nous avons distribué des gilets de protection à tous les inspecteurs des douanes. Nous avons donné une formation sur les armes chimiques, biologiques, radioactives et nucléaires et les explosifs et avons mené une analyse du risque professionnel pour l'agent régional du renseignement et l'enquêteur.

Résultat attendu 6

Services des douanes	Résultat escompté – La santé et la sécurité des Canadiens ainsi que les intérêts des entreprises sont protégés, et la croissance économique du Canada est appuyée grâce à la gestion responsable de la frontière et de la politique commerciale		
	Résultats attendus		
	1. Exécution améliorée qui détermine les menaces à la santé et à la sécurité de la société, ainsi qu'à l'économie du Canada, et qui y réagit rapidement	2. Gestion de l'observation efficace qui améliore la sécurité personnelle et économique et encourage les particuliers et l'observation soutenue	3. Services responsables qui encouragent l'observation volontaire et réduisent au minimum le niveau de l'observation sans porter atteinte à la sécurité
	4. Certitude et uniformité pour les échanges commerciaux et les déplacements internationaux	5. Effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	6. Transformation de nos activités principale afin que nous puissions mieux réaliser notre mission
Conclusion pour le résultat attendu 6			
Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été en grande partie atteint . Nous avons élargi avec succès un certain nombre de programmes afin d'accélérer le traitement des personnes et des marchandises à faible risque, ce qui a permis de libérer d'autres ressources pour les secteurs à risque élevé. Cependant, certaines améliorations prévues ont été reportées en raison de besoins financiers opposés.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 6

Le Canada et les États-Unis possèdent la relation commerciale la plus importante entre deux pays du monde. En moyenne, plus de 1,5 milliard de dollars américains de marchandises et 500 000 personnes circulent entre les deux pays chaque jour. Il est donc dans notre intérêt commun de faire valoir le libre mouvement des personnes et des expéditions commerciales à notre frontière, tout en nous assurant qu'il est pleinement donné suite aux menaces à la sécurité. En reconnaissance de notre engagement conjoint envers la création d'une frontière intelligente pour le 21^e siècle, le Canada et les États-Unis ont signé la Déclaration sur la frontière intelligente le 12 décembre 2001. La déclaration contient un plan d'action en 80 points qui repose sur 4 piliers :

1. La circulation sécuritaire des personnes

- Mettre en œuvre des systèmes pour collaborer à la détermination des risques à la sécurité tout en accélérant la circulation des voyageurs à faible risque;
- Déterminer les menaces à la sécurité avant qu'elles n'arrivent en Amérique du Nord grâce à des approches coopératives de l'examen des manifestes des membres d'équipage et des passagers, de la gestion des réfugiés et de la coordination de la politique sur les visas;
- Établir un système sécuritaire qui permettra aux grands voyageurs à faible risque entre nos deux pays de traverser la frontière avec efficacité.

2. La circulation sécuritaire des marchandises

- Mettre en œuvre un système pour collaborer à la détermination des risques à la sécurité tout en accélérant la circulation des marchandises à faible risque;
- Déterminer les menaces à la sécurité en provenance de l'étranger en élaborant des normes communes pour le contrôle du fret avant que celui-ci n'arrive en Amérique du Nord, tout en travaillant à dédouaner les marchandises au premier bureau d'entrée;
- Adopter des normes de sécurité compatibles dans les installations de production et de distribution afin de réduire au minimum les menaces à la sécurité, tout en accélérant la circulation des expéditions à faible risque entre nos deux pays grâce à des processus commerciaux compatibles à la frontière;
- Accélérer la circulation des marchandises à faible risque entre nos deux pays en établissant des procédures sécuritaires pour le dédouanement des marchandises ailleurs qu'à la frontière, y compris dans les cours de triage et les ports de mer.

3. La sécurité des infrastructures

- Réduire l'engorgement aux principaux postes frontaliers en investissant de façon réciproque dans les infrastructures frontalières et en déterminant les solutions technologiques qui aideront à accélérer la circulation à la frontière;
- Déterminer et réduire au minimum les menaces à nos infrastructures essentielles, notamment les aéroports, les ports, les ponts, les tunnels, les pipelines et les lignes de transport d'énergie qui relient nos pays.

4. La coordination et la mise en commun de l'information en vue d'atteindre ces objectifs

- Mettre en place les outils et les changements législatifs nécessaires pour s'assurer que les renseignements sont échangés en temps opportun et de façon uniforme au sein de nos pays respectifs et entre les deux;
- Renforcer la coordination entre nos organismes d'exécution de la loi afin de réagir aux menaces communes.

Depuis que la Déclaration sur la frontière intelligente a été signée, le Canada et les États-Unis ont diffusé quatre rapports d'étape conjoints. Le dernier rapport, en date du 3 octobre 2003, a confirmé que les deux pays respectent en grande partie le calendrier de mise en œuvre des points du plan d'action et d'amélioration progressive de l'efficacité et de la sécurité de notre frontière commune. Il a également fait état d'un nouveau programme de collaboration dans les domaines de la bio sécurité et des sciences et des technologies, soit les points 31 et 32 du plan d'action.

Un autre élément clé de la stratégie relative à la frontière intelligente concerne le déploiement de technologies de pointe pour l'identification et l'inspection des personnes et des marchandises à risque élevé. Tel qu'il est discuté au résultat attendu 1 des Services des douanes, nous avons investi environ 60 millions de dollars au cours des dernières années dans le développement, l'acquisition et le déploiement de nouvelles technologies de détection, telles que le VACIS et les appareils de radiographie et de spectrométrie, afin d'intercepter les marchandises inadmissibles et les matières dangereuses à la frontière.

De plus, deux nouvelles équipes intégrées de la police des frontières, composées de représentants de plusieurs organismes, ont été créées pour le ciblage des activités criminelles transfrontalières en 2003-2004. Grâce à ces deux nouvelles équipes, il y a maintenant des équipes intégrées dans chaque poste stratégique tout le long de la frontière canado-américaine. D'abord conçues en 1996 comme une méthode innovatrice pour lutter contre les crimes transfrontaliers le long des frontières terrestres et maritimes internationales entre la Colombie-Britannique et l'État de Washington, ces équipes ont évolué pour connaître un grand succès dans le domaine de l'exécution. Elles ont porté un dur coup aux réseaux de contrebande, ont confisqué des drogues illicites, des armes, de l'alcool, du tabac et des véhicules et ont procédé à de nombreuses arrestations. Elles ont également repéré des réseaux de criminels essayant de faire passer des immigrants clandestins à la frontière. Six principaux partenaires participent à ces équipes : l'ASFC, la GRC, la GJG, le US Customs and Border Patrol, le US Immigration and Customs Enforcement et le US Coast Guard. Les autres partenaires comprennent les organismes d'exécution de la loi des municipalités et des provinces.

Un autre élément clé de la stratégie relative à la frontière intelligente concerne les programmes visant la préautorisation, l'autocotisation, l'information préalable et le traitement fondé sur le risque qui appuient le traitement efficace et rapide des voyageurs et des expéditeurs. Tel qu'il est résumé dans le tableau 18, l'ASFC a réussi en 2003-2004 à élargir les programmes, tels l'information préalable sur les voyageurs, dossier passager, CANPASS, NEXUS, les expéditions rapides et sécuritaires, l'autocotisation des douanes et les unités conjointes d'analyse des passagers. Ces programmes nous aident à identifier les voyageurs et les marchandises à risque élevé ou inconnu avant qu'ils n'entrent au Canada, pour ainsi traiter les voyageurs et les marchandises à faible risque de façon plus efficiente.

Tableau 18 : Résultats des programmes de traitement en 2003-2004

Information préalable sur les voyageurs/dossier passager (IPV/DP)	La collecte de l'IPV pour les voyageurs aériens a commencé en octobre 2002. À l'heure actuelle, tous les transporteurs aériens commerciaux fournissent cette information. La collecte des données sur le DP dans le mode aérien a commencé en juillet 2003. En ce moment, 20 transporteurs commerciaux fournissent ces données. Bien que l'Union européenne ait exprimé des préoccupations en matière de protection des renseignements personnels, les pourparlers se poursuivent afin que les transporteurs aériens commerciaux établis en Europe soumettent les données sur le DP à l'ASFC. Une sanction administrative pécuniaire pour le défaut de soumettre l'IPV a été adoptée en février 2004.
CANPASS Air	A été mis en œuvre aux aéroports internationaux de Vancouver et de Halifax; la mise en œuvre à l'aéroport international Pearson a été reportée à juin 2004 en raison des travaux de construction.
NEXUS Air	En raison de contraintes budgétaires et d'autres contraintes, la portée du projet pilote a été réduite pour englober un site seulement. Comme les aéroports Trudeau à Montréal et Ottawa ne pouvaient pas participer, le projet pilote sera mis en œuvre à l'aéroport de Vancouver; la mise en œuvre est prévue pour novembre 2004.
NEXUS Autoroutes	A été mis en œuvre dans 5 autres sites (11 au total); au 31 mars 2004, il y avait 58 991 participants, soit une hausse de 29 % par rapport au dernier exercice. La mise en place de la technologie de cartes de proximité a été reportée à 2004-2005 en raison de questions liées à la charge de travail et aux priorités en matière de développement des systèmes.
Expeditions rapides et sécuritaires (EXPRES)	Le programme a été élargi pour englober 6 autres sites (11 au total) et 5 autres centres d'inscription (10 au total). Au 31 mars 2004, 7 importateurs, 200 transporteurs et 14 004 chauffeurs participaient à EXPRES. Un processus de demande de propositions a été lancé pour l'achat d'un équipement d'identification par radio-fréquence permettant la lecture des cartes des chauffeurs EXPRES, mais a été reporté à 2004-2005 en attendant un examen prioritaire des projets.
Programme d'autocotisation des douanes (PAD)	Au 31 mars 2004, 13 importateurs et 297 transporteurs participaient au programme. Nous nous sommes engagés à veiller à ce que la déclaration en détail de 50 % des importations se fasse au moyen du PAD d'ici le 31 mars 2005. Nous avons réalisé des progrès en 2003-2004 : 20 % des marchandises, d'après la valeur, se fait conformément au processus des données commerciales et de la déclaration en détail du PAD.
Unités conjointes d'analyse des passagers	Les projets pilotes ont pris fin en janvier 2004 lorsque le Centre national d'évaluation des risques, un projet conjoint pour l'échange de renseignements entre CIC, les douanes et les États-Unis, a assumé la responsabilité de cette fonction.

En mai 2002, comme première étape de la rationalisation du traitement des voyageurs et des marchandises maritimes, une analyse comparative conjointe Canada et États-Unis des gares maritimes et du mode maritime a été entreprise. Elle a entraîné la formulation de 42 recommandations précises en vue du renforcement de la sécurité dans le mode maritime, grâce à l'échange de renseignements, à l'information préalable sur les passagers et le fret, à l'évaluation des risques, aux examens ciblés et au recours aux technologies de détection. L'ASFC partage la responsabilité avec ses partenaires (CIC et le US Department of Homeland Security) pour 25 des recommandations, lesquelles ont été pleinement mises en application avant le 31 mars 2004.

Afin de renforcer davantage la sécurité dans le mode maritime, le Canada exige depuis avril 2004 la transmission par voie électronique de l'information sur le fret maritime 24 heures avant le chargement dans un port étranger dans le cadre du programme de l'information préalable sur les expéditions commerciales. De plus, le Canada aide les autorités américaines à identifier le fret maritime à risque élevé à destination des États-Unis qui transite par le Canada grâce à l'échange électronique de l'information sur le fret en transit.

Afin de nous assurer que seules les marchandises admissibles reçoivent le traitement préférentiel prévu par l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), nous avons signé un protocole d'entente avec le US Customs and Border Protection au sujet de l'échange de renseignements concernant l'ALENA.

Une autre étape de la rationalisation du traitement des voyageurs et des marchandises commerciales a été la mise en œuvre, le 30 juin 2003, de l'option de service pour la manœuvre du G7, aussi appelée

« l'importation en une étape », et de l'option de service pour l'exportation du G7 au moyen de l'échange de données informatisé. En outre, chaque pays du G7 a accepté de lancer un projet pilote d'ici 2005 pour mettre à l'essai les ensembles de données et les formats électroniques approuvés. Pour les entreprises qui exportent des marchandises à des destinations étrangères, nous avons continué de faire valoir le système de la Déclaration d'exportation canadienne automatisée. Plus de 27 000 entreprises d'exportation se sont maintenant inscrites à ce système de déclaration basé sur Internet.

Afin de nous assurer que les investissements faits par nos deux pays dans les infrastructures frontalières sont optimisés, nous avons établi le groupe de travail canado-américain sur les infrastructures et la modélisation.

Dans le but de répondre aux initiatives prioritaires concernant la frontière intelligente, la sécurité publique et l'antiterrorisme, les ressources ont été redistribuées. Le remplacement du G11 améliorera la gestion et l'intégrité des données. Le remplacement prévu au cours de l'exercice 2003-2004 a été repoussé dans un premier temps à l'exercice 2004-2005 et se poursuivra au cours des exercices ultérieurs.

Agence des douanes et du revenu du Canada

Appels – Fonction de recours des douanes

La Direction des recours de l'ASFC (auparavant la fonction de recours des douanes à la Direction générale des appels de l'ADRC) administre le processus de règlement des différends qui permet aux clients de contester des décisions concernant des politiques commerciales et des sanctions visant l'exécution des douanes. Le tableau 19 résume notre point de vue sur le rendement de l'ASFC et la fonction de recours des douanes à la Direction générale des appels de l'ADRC, par rapport aux résultats attendus de 2003-2004 de l'organisation d'origine.

Tableau 19 : Point de vue de l'ASFC sur le rendement³ – Aperçu général (Appels)

Organisation d'origine	Résultat escompté de l'organisation d'origine	Résultats attendus de l'organisation d'origine	Statut
ADRC – Appels	Les Canadiens reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées des douanes grâce à notre système de recours	1. Le processus de recours est transparent, accessible et juste	Atteint
		2. Le processus de recours est rapide	En grande partie atteint
		3. La gestion du risque est efficace pour les questions de règlement des différends et d'arbitrage	En grande partie atteint
Conclusion générale par rapport au résultat escompté des Appels : D'après le rendement de la Direction des recours de l'ASFC et de son organisation d'origine par rapport aux trois résultats attendus indiqués ci-dessus, nous sommes d'avis que, de façon générale, le résultat escompté établi par la Direction générale des appels de l'ADRC pour 2003-2004 a été en grande partie atteint .			

Voici un rapport détaillé du rendement de chaque résultat attendu que la Direction générale des appels de l'ADRC s'est employée à atteindre afin de respecter le résultat escompté.

³ Ce résultat est abordé à la page 60 du Résumé du Plan d'entreprise 2003-2004 à 2005-2006 de l'ADRC, et expliqué plus en détail aux pages 57 à 59 du même rapport. Veuillez noter que les résultats attendus en matière d'équité et de personnel bien informé, qui figurent dans le Plan d'entreprise, ne font pas partie du présent rapport. Il s'agit d'engagements relevant principalement de la section Revenu de l'ADRC, qui ont par conséquent été intégrés au Rapport ministériel sur le rendement de l'ADRC.

Notre rendement global par résultat attendu

Résultat attendu 1

Appels	Résultat escompté - Les Canadiens reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées des douanes grâce à notre système de recours		
	Résultats attendus		
	1. Le processus de recours est transparent, accessible et juste	2. Le processus de recours est rapide	3. La gestion du risque est efficace pour les questions de règlement des différends et d'arbitrage
	Conclusion pour le résultat attendu 1 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint . La satisfaction des clients semble s'être améliorée, et nous avons atteint notre cible rehaussée visant le contact initial avec les clients.		

Résumé du rendement pour le résultat attendu 1

Le processus de recours vise à ce que tous les clients aient accès à un recours souple et impartial. Au cours de 2003-2004, 7 728 appels en cas de différends commerciaux ont été déposés, et 7 419 appels en cas de différends commerciaux ont été résolus.¹ Environ 90 % des clients ont reçu un contact initial dans les 30 jours suivant le dépôt, ce qui surpasse notre norme de service rehaussée de 85 %. Les voyageurs et les négociants qui ne sont pas satisfaits des résultats de notre examen peuvent faire appel devant le Tribunal canadien du commerce extérieur ou les tribunaux.

Au fil des années, afin de peaufiner le processus de recours, nous avons apporté des améliorations aux programmes. Les chiffres portant sur la satisfaction des clients nous aident à vérifier si ces programmes fonctionnent tel que prévu. En 2003-2004, la Direction générale des appels de l'ADRC (qui comprenait la fonction de recours des douanes)² s'est engagée à atteindre un taux global de satisfaction des clients d'au moins 10 % supérieur au taux de 57 % enregistré dans le sondage de 1998. Cependant, le sondage initial avait été mené pour l'ensemble de la Direction générale des appels de l'ADRC, qui comprenait le programme d'arbitrage des douanes, mais excluait le programme des différends commerciaux. Ce dernier a été ajouté au présent taux de satisfaction des clients. Compte tenu de l'absence de comparaison possible avec les données sur le programme des différends commerciaux, et étant donné la nature partagée de cet engagement avec les Appels de l'ADRC, il est impossible d'établir si cet engagement a été atteint pour la Direction des recours de l'ASFC. Toutefois, le sondage téléphonique de 2001 et le sondage sur la satisfaction des clients de 2003 ont donné des citations élevées (plus de 70 % pour la satisfaction des clients à l'égard du programme de règlement des différends).

¹ Les cas d'appels de différends commerciaux présentés au cours d'une année peuvent ne pas être résolus dans cette même période. Par conséquent, pour une même année, le nombre de cas résolus peut ne pas correspondre au nombre de cas présentés. Cependant, la proximité de ces deux nombres indique que notre arriéré est minime.

Résultat attendu 2

Appels	Résultat escompté – Les Canadiens reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées des douanes grâce à notre système de recours		
	Résultats attendus		
	1. Le processus de recours est transparent, accessible et juste	2. Le processus de recours est rapide	3. La gestion du risque est efficace pour les questions de règlement des différends et d'arbitrage
	Conclusion pour le résultat attendu 2 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été en grande partie atteint . Nous avons surpassé notre cible à l'égard des différends commerciaux, mais avons quelque peu manqué notre cible quant à la revue des mesures d'exécution.		

Résumé du rendement pour le résultat attendu 2

Dans le cadre de l'initiative triennale de la rapidité du traitement, nous avons en grande partie atteint les cibles établies pour la clôture des dossiers. Comme le montre le tableau 20, il a fallu 9 jours de moins que le délai visé pour clore les dossiers des différends commerciaux. Par opposition, il a fallu 18 jours de plus que le délai visé pour clore les dossiers de la revue des mesures d'exécution. Ce dépassement s'explique surtout par le lancement du RSAP, qui a entraîné des délais de traitement accrus pendant que le personnel s'habituaît à traiter des cas d'arbitrage visant des sanctions nouvelles.

Tableau 20 : Délais visés et réels pour la résolution de cas

Différends commerciaux	Délai visé	Délai réel
2002-2003	275 jours	258 jours
2003-2004	245 jours	236 jours
Revue de mesures d'exécution	Délai visé	Délai réel
2002-2003	6,5 mois	6,4 mois
2003-2004	7 mois	7,6 mois

Résultat attendu 3

Appels	Résultat escompté – Les Canadiens reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées des douanes grâce à notre système de recours		
	Résultats attendus		
	1. Le processus de recours est transparent, accessible et juste	2. Le processus de recours est rapide	3. La gestion du risque est efficace pour les questions de règlement des différends et d'arbitrage
	Conclusion pour le résultat attendu 3 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été en grande partie atteint . Nous avons continué à résoudre plus de 90 % de tous les différends sans l'intervention des tribunaux; toutefois, nous n'avons pas été en mesure de respecter notre engagement à mettre en place un cadre de gestion du risque.		

Résumé du rendement pour le résultat attendu 3

Grâce à une gestion améliorée du risque, nous pouvons prouver notre capacité d'atteindre l'uniformité et la justesse du règlement des différends et de l'arbitrage dans un délai raisonnable. À cette fin, la Direction des appels des douanes s'est engagée à mettre en place un cadre de gestion du risque d'ici décembre 2004. Toutefois, compte tenu de l'ampleur que pourrait prendre le programme de recours au sein de la nouvelle ASFC, la mise en œuvre de ce cadre sera revue afin de tenir compte des priorités élargies de l'ASFC concernant la gestion du risque.

Dans l'ensemble, nous avons pu résoudre 90 % de tous les différends sans l'intervention des tribunaux (politiques commerciales – 91 %; arbitrage des douanes – 91 %).

Dans les cas où les différends ne peuvent pas être résolus par des moyens administratifs, les tribunaux sont le prochain niveau d'appel. En 2004-2005, 44 % des appels devant les tribunaux ont été résolus, partiellement ou entièrement, en faveur de la Direction générale des appels de l'ADRC. Or, la gestion révisée des cas d'arbitrage a été définie comme étant la résolution de la majorité des appels en notre faveur. Le nombre de cas pour lesquels la décision a été rendue en notre faveur a donc été inférieur au point de repère de 50 %, en raison des défis auxquels l'ASFC a fait face pour interpréter la nouvelle législation en l'absence de précédents.

Afin d'assurer la bonne marche de nos programmes des appels, et en vue d'éventuellement leur apporter les améliorations nécessaires, nous nous sommes engagés à mettre en œuvre de nouveaux programmes d'assurance de la qualité et à surveiller l'uniformité de l'application des politiques et des lois dans les décisions rendues. Les travaux de l'assurance de la qualité visant le programme des différends commerciaux ont commencé en 2004-2005. L'élaboration du cadre d'assurance de la qualité et de surveillance pour le programme de l'arbitrage, quant à elle, débutera en 2004-2005.

2. Citoyenneté et Immigration Canada

Programmes du renseignement et de l'exécution de l'immigration

Les programmes du renseignement et de l'exécution de l'immigration de CIC ont aidé les immigrants, les réfugiés, les étudiants, les travailleurs temporaires et les visiteurs à entrer au Canada plus facilement, tout en empêchant les personnes inadmissibles d'entrer au Canada, de transiter par le pays ou d'y demeurer. L'ASFC a poursuivi ce travail après le transfert des activités de ces programmes.

Le tableau 21 résume notre point de vue sur le rendement de l'ASFC et des programmes du renseignement et de l'exécution de l'immigration par l'organisation d'origine.

Tableau 21 : Point de vue de l'ASFC sur le rendement⁵ – Aperçu général (CIC)

Organisation d'origine	Résultat escompté de l'organisation d'origine	Résultats attendus de l'organisation d'origine	Statut
CIC - Renseignement et exécution de l'immigration	Gérer l'accès au Canada au moyen d'une stratégie d'exécution juste et efficace	1. Activités organisationnelles qui contribuent à la protection de la société canadienne ¹	Atteint
		2. Interception des voyageurs aériens essayant d'entrer au Canada sans les documents appropriés	Atteint
		3. Signalement et, s'il y a lieu, détention des personnes qui ont contrevenu à la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>	En grande partie atteint
		4. Renvoi des personnes qui n'ont pas le droit légal de demeurer au Canada, en particulier celles qui représentent une menace à la société canadienne	Atteint
Conclusion générale par rapport au résultat escompté de CIC D'après le rendement de l'ASFC et des programmes du renseignement et de l'exécution de l'immigration par rapport aux quatre résultats anticipés, nous sommes d'avis que, tout compte fait, le résultat escompté établi par CIC pour 2003-2004 a été atteint .			

¹ Certaines des principales activités pour ce résultat attendu sont demeurées sous la responsabilité de CIC et sont abordées dans son Rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004.

Nous présentons ci-dessous un exposé détaillé du rendement pour chaque résultat attendu que ces programmes se sont efforcés de rencontrer pour appuyer leur résultat escompté. Le Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2005 de l'ASFC résume nos plans visant à miser sur ces réalisations.

² Ce résultat est abordé aux pages 30 et 31 du Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004 de l'IC et expliqué en détail aux pages 32 à 39 du même rapport.

Notre rendement global par résultat attendu

Résultat attendu 1

Citoyenneté et Immigration Canada	Résultat escompté – Gérer l'accès au Canada au moyen d'une stratégie d'exécution juste et efficace
	Résultats attendus
	1. Activités organisationnelles qui contribuent à la protection de la société canadienne 2. Interception des personnes invalidant d'entrée au Canada sans les documents appropriés 3. Signalement et, s'il y a lieu, détention des personnes qui ont continué à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés 4. Renvoi des personnes qui n'ont pas le droit legal de demeurer au Canada, en particulier celles qui représentent une menace à la société canadienne
	Conclusion pour le résultat attendu 1 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint grâce à l'expansion réussie de nos initiatives visant à recueillir, échanger, analyser et utiliser des renseignements pour protéger la société canadienne.

Résumé du rendement pour le résultat attendu 1

Notre capacité de contribuer efficacement à la protection de la société canadienne dépend de notre capacité de recueillir, d'échanger, d'analyser et d'utiliser des renseignements. Nous réunissons et desservons nos réalisations nationales et internationales dans ces domaines.

Réalisations nationales – Au sein de CIC, la Direction générale du renseignement a agi comme point de nœud des activités liées au renseignement. Au cours de la période visée, elle a déterminé et évalué les besoins en matière de renseignement de CIC; elle a établi les priorités pour ce qui est de la collecte, de l'analyse et de la diffusion de l'information protégée; elle a renforcé le réseau du renseignement interne de CIC grâce à une meilleure coordination; elle a accru la participation de CIC dans la collectivité canadienne chargée du renseignement et de la sécurité et elle a jeté les bases de relations plus étroites avec les partenaires internationaux, en particulier le réseau US Department of Homeland Security (dont elle s'est jointe à FASFC). La fonction du renseignement a poursuivi ces efforts et a commencé à étudier les nouvelles possibilités pour le renseignement offertes par l'intégration au portefeuille de SPP.

Afin d'améliorer le flux et l'utilité des renseignements concernant les cas d'exécution, nous avons pleinement mis en œuvre le Système national de gestion des cas de CIR dans chacun des 40 sites de l'exécution de la loi. Le système donne aux agents la capacité de saisir par voie électronique les cas d'exécution actifs et d'obtenir des données clés, peut aussi améliorer notre capacité de gérer les renvois du Canada. Après le 12 décembre 2003, FASFC a continué de travailler avec CIC à ce système.

Afin d'accroître notre capacité d'identifier les voyageurs susceptibles de présenter un risque élevé avant qu'ils n'entrent au Canada, tout en accélérant le traitement des voyageurs légitimes, les agents de l'immigration ont continué de déployer aux bureaux d'entrée et aux bureaux intérieurs une nouvelle technologie qui permet de transmettre les empreintes digitales par voie électronique à la CIR.

Réalisations internationales – Reconnaissant que les questions relatives à la migration et à la sécurité sont liées, les pays collaborent de plus en plus à mesure qu'ils voient les avantages de cette coopération. En particulier, compte tenu de notre longue frontière et des menaces communes, nombre des engagements du renseignement et de l'exécution de l'immigration de CIC ont visé des projets conjoints avec les États-Unis.

La stratégie conjointe des frontières multiples des États-Unis, de CIC, de l'ASFC et de l'Agence du revenu du Canada met l'accent sur l'inspection et l'interception à tous les points du continuum des déplacements, afin d'empêcher les marchandises et les personnes inadmissibles et susceptibles de présenter un danger d'atteindre l'Amérique du Nord. Les agents de l'exécution de la loi et du renseignement de l'immigration, à titre de représentants de CIC, puis de l'ASFC, ont continué de collaborer avec les États-Unis et les autres partenaires à l'adoption d'une stratégie des frontières multiples afin de protéger la frontière.

Les agents de l'immigration canadienne ont collaboré avec les douanes du Canada et les États-Unis pour mettre en œuvre les éléments du Plan d'action pour la frontière intelligente, notamment l'élaboration de nouvelles méthodes de contrôle, tels l'information préalable sur les voyageurs le dossier passager (IPV/DP). Ce programme a donné lieu à l'établissement d'unités spécialisées d'analyse des renseignements concernant les voyageurs dans les aéroports internationaux canadiens. Le programme d'IPV/DP, tel que régi par la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et la *Loi sur les douanes*, consiste à effectuer la collecte et l'analyse de renseignements sur les passagers des vols internationaux à destination du Canada après l'envol des avions de leur point de départ. La possibilité d'analyser les renseignements sur les passagers facilite grandement l'identification des voyageurs à risque élevé avant qu'ils n'arrivent au Canada. Lorsqu'ils arrivent au Canada, ces voyageurs sont renvoyés par les employés des douanes (maintenant des employés de l'ASFC) aux agents de CIC pour un examen approfondi. Nous avons ainsi augmenté l'efficacité en permettant à la plupart des voyageurs de passer rapidement par les points de contrôle à la frontière, ce qui libère des ressources pour les voyageurs à risque élevé. Le détail des résultats du programme est donné à la page 51 du présent document, sous le résultat attendu 6 des douanes. Pour donner suite à des préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels, les fonctionnaires du Renseignement des douanes ont conçu un plan de mise en œuvre du DP qui a été approuvé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Les agents de l'exécution de l'immigration ont effectué une étude sur la faisabilité de créer un programme de préfiltrage des voyageurs à l'étranger au Canada. Ce programme, s'il était adopté, accroîtrait encore davantage notre capacité d'évaluer les voyageurs à risque élevé. Il diffère de l'initiative de l'IPV/DP parce qu'il se fonde sur la transaction et est activé au moment de l'enregistrement du passager. Ce programme constitue une évolution naturelle pour l'ASFC par suite de l'adoption de la stratégie des frontières multiples. L'analyse de rentabilisation a été achevée le 31 mars 2004, et la haute direction est déterminée à mettre en œuvre la vision stratégique à long terme du programme.

Le 20 septembre 2002, l'ASFC a lancé un projet pilote Canada et États-Unis de six mois appelé « Unité conjointe d'analyse des passagers ». De telles unités ont été établies aux aéroports internationaux de Vancouver et de Miami. Ces unités, qui étaient formées d'agents des douanes et de l'immigration des deux pays, ont examiné l'IPV/DP pour identifier et intercepter des passagers en transit qui se dirigent vers un ou l'autre des pays. Elles ont offert un environnement propice à l'échange de renseignements en vue de l'exécution de la loi. Elles ont été opérationnelles jusqu'à la fin de janvier 2004, après quoi la fonction a été transférée au nouveau centre national d'évaluation des risques (CNER), à Ottawa. Le CNER continue de collaborer avec le centre national de ciblage des États-Unis à Washington, à l'échange de renseignements concernant les personnes à risque élevé.

L'initiative du CNER a exigé des négociations importantes au sujet de la protection des renseignements personnels ainsi qu'une approche de travail commune avec le centre national de ciblage du US Department of Homeland Security. La mise en place de l'échange automatisé des avis de surveillance et d'une unité du renseignement fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, a entraîné l'abandon des approches traditionnelles de l'émission des avis de surveillance et du signalement des activités importantes d'exécution par les opérations régionales du renseignement. En ce moment, le CNER agit également à titre de guichet unique offrant de l'aide après les heures normales aux organismes d'exécution de la loi nationaux et étrangers ainsi qu'au personnel régional de l'ASFC.

Les agents de l'exécution de la loi et du renseignement de l'immigration ont aussi continué de travailler avec les États-Unis à négocier et à mettre en œuvre de nouveaux arrangements en matière d'échange de renseignements. En février 2003, CIC a signé une nouvelle déclaration d'entente avec l'ancien service de l'immigration et de la naturalisation des États-Unis et le Département d'État américain. Une disposition de la déclaration d'entente permet l'adoption et la mise en application du document par les successeurs des organismes signataires (soit le US Department of Homeland Security et l'ASFC). L'annexe sur l'asile a été signée en août 2003. La déclaration d'entente et l'annexe sur l'asile représentent les dernières étapes avant la mise en œuvre des arrangements. D'autres annexes possibles sont étudiées, mais font toujours l'objet de pourparlers.

Des fonctionnaires de la sécurité frontalière du Canada et des États-Unis continuent d'examiner de nouvelles possibilités d'activités conjointes d'évaluation du renseignement et d'exécution. Les plans de mise en œuvre du projet conjoint d'évaluation du renseignement relatif à la contrebande d'illegaux, sont actuellement en suspens par suite de la réorganisation du US Department of Homeland Security, de l'ASFC, et de CIC.

Résultat attendu 2

Citoyenneté et Immigration Canada	Résultat escompté – Gérer l'accès au Canada au moyen d'une stratégie d'exécution juste et efficace		
	Résultats attendus		
	1. Activités organisationnelles qui contribuent à la protection de la société canadienne	2. Interception des personnes essayant d'entrer au Canada sans les documents appropriés	3. Signalement et, s'il y a lieu, détention des personnes qui ont contrevenu à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
	4. Renvoi des personnes qui n'ont pas le droit légal de demeurer au Canada, en particulier celles qui représentent une menace à la société canadienne		
Conclusion pour le résultat attendu 2			
Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint grâce à notre rendement supérieur en matière d'interception des personnes qui n'ont pas les documents appropriés avant leur entrée au Canada.			

Résumé du rendement pour le résultat attendu 2

Les agents d'intégrité des mouvements migratoires contribuent à la sécurité du Canada en s'assurant que seules les personnes possédant les documents appropriés ont accès au Canada. À l'étranger, les agents en poste dans 39 endroits donnent des conseils aux lignes aériennes internationales et aux autorités locales sur la validité des documents pour l'entrée au Canada. De plus, ils détectent les documents frauduleux soumis avec les demandes de visa et ouvrent des enquêtes. Les agents collaborent avec les autorités étrangères de l'immigration et de l'exécution de la loi pour arrêter le mouvement des migrants clandestins en Amérique du Nord et pour échanger des renseignements. Ces efforts d'interception, de lutte contre la fraude et de liaison pour le renseignement font partie intégrante du programme de l'intégrité des mouvements migratoires.

En 2002, 6 167 personnes sans documents appropriés ont été interceptées avant qu'elles n'arrivent à un aéroport au Canada, soit un taux d'interception de 70 %. En 2003, le taux d'interception a été de 73 % (6 199 personnes), ce qui signifie que nous avons atteint notre objectif qui consistait à égaler ou à dépasser le taux de 2002.

Résultat attendu 3

Citoyenneté et Immigration Canada	Résultat escompté – Gérer l'accès au Canada au moyen d'une stratégie d'exécution juste et efficace
	Résultats attendus
	1. Activités organisationnelles qui contribuent à la protection de la société canadienne 2. Interception des personnes essayant d'entrer au Canada sans les documents appropriés 3. Signalement et, s'il y a lieu, détention des personnes qui ont contrevenu à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés 4. Renvoi des personnes qui n'ont pas le droit légal de demeurer au Canada, en particulier celles qui représentent une menace à la société canadienne
	Conclusion pour le résultat attendu 3 Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été en grande partie atteint . Dans l'ensemble, nous avons toujours un rendement supérieur en matière de détention des personnes. Cependant, l'élaboration de lignes directrices et de normes opérationnelles pour notre stratégie nationale de détention a été retardée.

Résumé du rendement pour le résultat attendu 3

La détention permet à l'ASFC de contrôler le mouvement des personnes qui refusent d'établir leur identité ou qui sont au Canada illégalement, en particulier celles qui représentent une menace pour le Canada. En 2003-2004, 13 413 personnes ont été détenues en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, représentant une augmentation par rapport à 11 509 en 2002-2003. Comme le nombre de personnes détenues dans une année peut varier en raison de nombreux facteurs qui sont hors de notre contrôle (p. ex. le nombre de personnes inadmissibles qui sont identifiées comme des menaces), nous ne possédons pas de point de repère pour ce chiffre. Nous avons effectué, en 2003-2004, une analyse de la politique en vue d'élaborer une stratégie nationale de détention. Après l'élaboration de la politique et les consultations régionales, il a été convenu que le cadre législatif actuel ainsi que les outils servant à aider les agents à exercer leur pouvoir décisionnel étaient suffisants pour la réalisation des objectifs de l'Agence. Nous perfectionnons actuellement les outils qu'utilisent les agents pour établir un ordre de priorité pour les cas de détention et nous prévoyons les incorporer dans nos lignes directrices opérationnelles existantes. Le secteur de l'informatique élabore les mécanismes d'établissement des rapports nécessaires pour appuyer l'élaboration des mesures de rendement appropriées.

Résultat attendu 4

Citoyenneté et Immigration Canada

Résultat escompté – Gérer l'accès au Canada au moyen d'une stratégie d'exécution juste et efficace		
Résultats attendus		
1. Activités organisationnelles qui contribuent à la protection de la société canadienne	2. Interception des personnes essayant d'entrer au Canada sans les documents appropriés	3. Signalement et, s'il y a lieu, détention des personnes qui ont contrevenu à la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
4. Renvoi des personnes qui n'ont pas le droit légal de demeurer au Canada, en particulier celles qui représentent une menace à la société canadienne		
Conclusion pour le résultat attendu 4		
Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint grâce à notre rendement supérieur en matière de renvoi des personnes qui n'ont pas le droit de demeurer au Canada, en particulier les criminels.		

Résumé du rendement pour le résultat attendu 4

L'examen des cas de violation des règlements sur l'immigration et le renvoi rapide des personnes qui n'ont pas le droit légal de demeurer au Canada, en particulier les criminels étrangers et les personnes présentant de graves risques pour la sécurité, sont essentiels au maintien de l'intégrité du programme d'immigration et de la sécurité des Canadiens. La nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* donne à l'ASFC des pouvoirs accrus pour le renvoi des personnes à risque élevé. En 2003-2004, 10 977 personnes ont été renvoyées du Canada. Des personnes renvoyées, 15 % étaient des criminels, soit un pourcentage semblable à celui enregistré en 2002-2003. Comme le nombre de personnes renvoyées dans une année peut varier en raison de nombreux facteurs qui sont hors de notre contrôle (p. ex., l'empressement des pays à accepter le retour de leurs ressortissants et le nombre de personnes qui ont quitté volontairement), nous ne possédons pas de point de repère pour ce chiffre.

Les nouvelles équipes intégrées de la police de la frontière canado-américaine sont des groupes composés de représentants locaux de plusieurs organismes d'exécution de la loi (GRC, US Department of Homeland Security, US Customs Border Patrol, United States Coast Guard et US Immigration) qui sont affectés au maintien de l'intégrité de la frontière entre le Canada et les États-Unis. CIC s'est entendu avec la GRC sur un cadre stratégique national en 2002-2003 afin de créer des équipes intégrées de l'exécution de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* à Toronto, à Montréal et à Vancouver, en vue d'accroître la capacité d'ouvrir des enquêtes sur des personnes visées par des mandats de l'immigration qui sont susceptibles de représenter une menace à la sécurité publique. Tel que prévu, ces équipes ont commencé leur travail en 2003-2004.

Afin de maximiser l'efficacité des ressources affectées aux renvois, l'ASFC s'est de plus en plus tournée vers les vols nolisés conjoints avec le US Department of Homeland Security comme solution de rechange viable au renvoi des ressortissants étrangers à bord de vols commerciaux. Nous avons normalement recours à ces vols conjoints lorsqu'il existe de graves préoccupations en matière de sécurité ou d'activités dangereuses ou criminelles, ou encore lorsque les personnes devant être renvoyées ou les gouvernements étrangers concernés refusent de coopérer. Les lignes aérienne peuvent refuser le passage de personnes renvoyées et les pays de transit peuvent refuser leur entrée. En 2003-2004, nous avons participé à cinq vols nolisés conjoints avec les États-Unis afin de renvoyer 37 personnes.

Nous avons continué, en 2003-2004, de collaborer avec les États-Unis à la mise en place des dispositions relatives au transit de l'Entente sur les tiers pays sûrs. Cette entente vise à réduire l'abus quant aux demandes d'asile en exigeant des demandeurs de faire leurs requêtes dans le premier pays sécuritaire où ils arrivent. Bien que l'entente ait été signée, le Canada et les États-Unis attendent la publication définitive du règlement avant de mettre en œuvre l'entente.

L'ASFC participe à diverses tribunes internationales, comme le groupe de travail sur les retours de la Conférence des quatre pays, où ils se joignent à des experts des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Australie pour échanger des pratiques exemplaires et coordonner les efforts visant à accélérer les renvois. Elle travaille également à encourager la collaboration des pays sources concernés à délivrer des documents de voyage et à accepter le retour de leurs ressortissants. Le groupe de travail élabore actuellement une stratégie multilatérale avec les pays pour qu'ils s'acquittent de leurs obligations internationales et d'accepter le retour de leurs ressortissants.

3. Agence canadienne d'inspection des aliments

Programme d'inspection des importations aux bureaux d'entrée

La fonction d'inspection des importations de l'ACIA ne possédait pas de résultats déclarés précis. Le tableau 22 résume notre point de vue sur le rendement de l'ASFC et de cette organisation d'origine pour ce qui est des réalisations dans le domaine de la protection des disponibilités alimentaires du Canada, y compris les animaux et les plantes dont dépendent les produits alimentaires sécuritaires et de haute qualité.

Tableau 22 : Point de vue de l'ASFC sur le rendement – Aperçu général (ACIA)

Organisation d'origine	Résultat attendu	Statut
ACIA – Inspection des importations aux bureaux d'entrée ¹	1. Empêcher l'introduction des maladies animales, des maladies des plantes et des parasites au pays, ainsi que l'entrée des aliments non sécuritaires. Cette fonction de l'ACIA n'était pas responsable de résultats précis. Cependant, la fonction transférée aide à protéger les disponibilités alimentaires du Canada, ainsi que les plantes et les animaux dont dépendent les produits alimentaires sécuritaires et de haute qualité.	Atteint
Conclusion général par rapport au résultat attendu de l'ACIA : Nous sommes d'avis que ce résultat attendu a été atteint . L'interception des produits qui pourraient présenter un danger pour les animaux, les plantes et les disponibilités alimentaires du Canada a augmenté. Cependant à notre connaissance il n'y a pas eu d'éclotions importantes de maladies causées par l'importation de produits inadmissibles.		

¹ Pour de plus amples renseignements sur la prévention de l'introduction et la propagation de maladies végétales ou animales et des parasites, veuillez consulter le Rapport sur le rendement de 2003-2004 de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Les inspecteurs des importations utilisent des contrôles ciblés et aléatoires, ainsi que des chiens détecteurs et des appareils de radioscopie pour maintenir l'efficacité des services d'inspection. Le tableau 23 résume principales réalisations de l'ASFC et de son organisation d'origine pour ce qui est de la fonction d'inspection des importations.

Tableau 23 : Principales réalisations du programme de 2003

- 232 447 passagers renvoyés au secondaire de l'ACIA
- 23 874 interceptions de terre, de plantes et de produits végétaux
- 40 502 interceptions de viande et de produits de viande
- 45 365 kg de viande et 6 652 kg de produits de viande saisis
- 347 enquêtes sur les aliments

Malgré une baisse du nombre de passagers aériens internationaux en 2003-2004, nous avons enregistré une hausse du nombre d'interceptions de produits prohibés pour diverses raisons, notamment l'utilisation accrue des nouvelles équipes maîtres-chiens formées au cours de l'année précédente, la sensibilisation accrue du public et des gouvernements aux questions touchant aux maladies et aux parasites dans le monde et le nombre accru d'interceptions de bois et de produits du bois soupçonnés d'infestation. Nous n'avons pas connaissance de cas de maladies causées par l'importation de produit non admissibles.

Annexe C : Rendement global par rapport aux normes de services

Service	Norme de service	Objectif	Résultats 2000-2001	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003	Résultats 2003-2004
1. Mainlevée contre documentation minimale (MDM) - EDI	45 minutes	100 %	84 %	79 %	84 %	84 % ¹
2. MDM - mainlevée automatisée EDI	5 minutes	100 %	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles ²
3. MDM - support papier	2 heures	100 %	95 %	100 %	Données non disponibles	Données non disponibles ³
4. Système d'examen avant l'arrivée (SEA)	1 heure	100 %	Données non disponibles	85 %	86 %	87 % ⁴
5. SEA - support papier	2 heures	100 %	93 %	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles ⁵
6. Temps d'attente pour les voyageurs à la frontière terrestre (ligne d'inspection primaire)	10 minutes du lundi au jeudi	100 %	97 %	98 %	93 %	95 % ⁶
7. Temps d'attente pour les voyageurs à la frontière terrestre (ligne d'inspection primaire)	20 minutes du vendredi au dimanche et les jours fériés	100 %	97 %	98 %	93 %	95 % ⁶
8. Temps d'attente pour les voyageurs à la frontière terrestre (paiement des droits)	5 minutes du lundi au jeudi	100 %	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles ⁷
9. Temps d'attente pour les voyageurs à la frontière terrestre (paiement des droits)	10 minutes du vendredi au dimanche et les jours fériés	100 %	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles ⁷
10. Lettre de premier contact significatif en ce qui a trait aux différends commerciaux	30 jours	85 %	Données non disponibles	88 %	88 %	90 %
11. Lettre de premier contact significatif en ce qui a trait à l'arbitrage	30 jours	90 %	Données non disponibles	94 %	97 %	90 %

¹ Ce pourcentage correspond aux mainlevées traitées dans la plate-forme de la liste de travail du SSMAEC dans un délai de 45 minutes.

² Le contrôle de la norme de traitement en cinq minutes pour la mainlevée automatisée est en voie d'élaboration. L'objectif de cette norme est en cours d'examen.

³ Les normes de traitement du secteur commercial n'ont pas été évaluées. L'objectif de cette norme est en cours d'examen.

⁴ Ce pourcentage correspond aux mainlevées traitées dans la plate-forme de la liste de travail du SSMAEC dans un délai de 45 minutes. Les rapports de temps réels générés par le SSMAEC ne contrôlent que le temps de traitement des listes de travail du SSMAEC pour une transaction. Comme la norme de service du SEA - EDI comprend le temps de transmission du client, les données relatives à la norme sont incomplètes pour le moment. L'objectif de cette norme est en cours d'examen.

⁵ Les normes de traitement du secteur commercial n'ont pas été évaluées. L'objectif de cette norme est en cours d'examen.

⁶ Les données sont tirées des rapports de contrôle du temps d'attente à la frontière entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004.

⁷ Il n'a pas été jugé nécessaire d'effectuer des études du temps d'attente pour le paiement des droits et taxes, étant donné la diminution importante du nombre de perceptions de petits montants au cours des dernières années.

Annexe D : Tableaux financiers détaillés

Tableau 1 : Sommaire de l'Agence des autorisations de dépenser

Tableau 1.1 : Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

2003-2004							
		Total du Budget principal des dépenses ¹	Total des dépenses prévues ¹	Total des autorisations ¹	Total des autorisations reçues suite au 12 décembre 2003	Autorisations révisées	
Crédit	Opérations frontalières						
10	Dépenses de fonctionnement					918 612	918 612
15	Dépenses en capital					23 349	23 349
5	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés					109 816	109 816
	Total de l'Agence ²					1 051 778	1 051 778
Total des ETP reçus						10 497	10 497

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada n'existait pas lorsque le Budget des dépenses principal de 2003-2004 a été présenté au Parlement.

² Les totaux peuvent ne pas donner un compte exact en raison des chiffres arrondis.

Tableau 1.1.1 : Dépenses par autorisation (en milliers de dollars)

2003-2004		Total des dépenses réelles	Total des dépenses réelles pour les autorisations et les responsabilités reçues suite au 12 décembre 2003	Total des dépenses révisées
Credit	Opérations frontalières			
10	Dépenses de fonctionnement ¹		823 560	823 560
15	Dépenses en capital ¹		11 418	11 418
5	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés ¹		109 816	109 816
	Total de l'Agence²		944 795	944 795

¹ Les dépenses conformément aux autorisations et aux responsabilités reçues du ministère/des agences précédents sont les suivantes :

Autorisations reçues de :	Credit 10	Credit 15	Credit réglementaire	TOTAL
L'Agence des douanes et du revenu du Canada	696 703	11 418	96 662	804 783
Citoyenneté et Immigration Canada	119 000		12 000	131 000
L'Agence canadienne d'inspection des aliments	7 857		1 154	9 011
Total de l'Agence²	823 560	11 418	109 817	944 795

² Les totaux peuvent ne pas donner un compte exact en raison des chiffres arrondis.

Tableau 1.1.2 : Incidence des annonces faites le 12 décembre 2003 (en milliers de dollars)

Fonds reçus de :	Total des autorisations estimatives reçues	Total des dépenses réelles pour les autorisations reçues pour l'exercice 2003-2004	ETP
Agence des douanes et du revenu du Canada			
Credit 1 - Dépenses de fonctionnement	791 289	696 703	9 352
Credit 5 - Dépenses en capital	23 319	11 418	
Réglementaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	96 662	96 662	
Citoyenneté et Immigration Canada			
Credit 1 - Dépenses de fonctionnement	119 000	119 000	1 037
Réglementaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	12 000	12 000	
Agence canadienne d'inspection des aliments			
Credit 30 - Dépenses de fonctionnement et contributions	8 323	7 857	108
Réglementaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 154	1 154	
Total reçu¹	1 051 778	944 795	10 497

¹ Les totaux peuvent ne pas donner un compte exact en raison des chiffres arrondis.

Tableau 2 : Dépenses prévues de l'Agence par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Opérations frontalières	2003-2004			
	Total du Budget des dépenses principal ¹	Total des dépenses prévues ²	Total des autorisations	Total des dépenses réelles
ETP			10 497	10 497
Dépenses de fonctionnement			918 612	823 560
Dépenses en capital			23 349	11 418
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés			109 816	109 816
Total des dépenses brutes			1 051 778	944 795
Moins : Recettes disponibles ²			(9 753)	(9 753)
Total des dépenses nettes³			1 042 025	935 042
Autres recettes et dépenses				
Recettes non disponibles			(36 826)	(36 826)
Coûts des services fournis sans frais par d'autres ministères			99 110	99 110
Coût net des opérations frontalières⁴			1 104 309	997 326

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada n'existant pas lorsque le Budget des dépenses principal de 2003-2004 a été présenté au Parlement.

² Les recettes disponibles ont été perçues conformément à la Loi sur l'ADRC (8 053 milliers \$) et à la Loi sur l'ACIA (1 700 milliers \$).

³ La différence de 106 983 \$ entre le total des autorisations et le total des dépenses réelles est composée de :

Retards dans les projets/initiatives SPAT et de la frontière intelligente	80 690
Équipement de détection de la contrebande et technologie de lutte contre la contrebande	19 163
Expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES)	19 141
Information préalable sur les voyageurs/dossier du passager (IPV/DP)	10 493
Système d'inspection des véhicules et du fret (VACIS), CECME, VTs	5 738
Sécurité maritime	5 300
Ciblage harmonisé dans le secteur commercial	4 576
Ligne d'inspection primaire intégrée (LIPI)	3 380
Aéroport international Pearson (Système de transmission radio 2 565 milliers \$)	
Autres (1 478 milliers \$)	4 043
Groupe de travail sur le tabac	2 000
Modèle de simulation de la frontière	1 250
Autres initiatives (moins de 1 000 millier \$)	5 606
Retards dans les projets de capital principal	11 931
Andover, N.-B. (3 740 milliers \$); Armstrong, Qc (4 463 milliers \$); Douglas, C.-B. (2 897 milliers \$); autres projets (831 milliers \$)	
Retards dans les initiatives du plan d'investissement	9 061
CANPASS Air (4 844 milliers \$); NEXUS (3 514 milliers \$); G11 (703 milliers \$)	
Retards dans les initiatives de gestion des biens	2 125
Initiatives de l'infrastructure de la DGI (1 200 milliers \$); équipement informatique individuel (925 milliers \$)	
Divers fonds non utilisés pour le fonctionnement	1 267
Travaux scientifiques et de laboratoire	793
Retards dans les initiatives SPAT de l'ACIA	466
Autres	650

⁴ Les totaux peuvent ne pas donner un compte exact en raison des chiffres arrondis.

Tableau 1.1.1 : Dépenses par autorisation (en milliers de dollars)

**Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses prévues de l'Agence par opposition aux dépenses réelles
(en milliers de dollars)**

Opérations frontalières	Réelles 2001-2002 ¹	Réelles 2002-2003 ¹	2003-2004			
			Total du Budget des dépenses principal	Total des dépenses prévues	Total des autori- sations	Total des dépenses réelles
Agence des services frontaliers du Canada					1 051 778	944 795
Total					1 051 778	944 795

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les dépenses réelles effectuées par l'ADRC, CIC et l'ACIA relatives aux responsabilités transférées à l'ASFC ne sont pas disponibles immédiatement pour les exercices 2001-2002 et 2002-2003.

Tableau 4 : Recettes disponibles et non disponibles (en milliers de dollars)

Opérations frontalières	Réelles 2001-2002 ¹	Réelles 2002-2003 ¹	2003-2004		
			Recettes prévues	Total des autorisations	Réelles
Recettes disponibles					
Agence des services frontaliers du Canada			13 811	9 753	9 753
Non prévues					
Total des recettes disponibles			13 811	9 753	9 753
Recettes non disponibles					
Agence des services frontaliers du Canada			33 569	31 826	31 826
Non prévues				5 000	5 000
Total des recettes non disponibles			33 569	36 826	36 826
Total des recettes			47 380	46 579	46 579

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les dépenses réelles effectuées par l'ADRC, CIC et l'ACIA relatives aux responsabilités transférées à l'ASFC ne sont pas disponibles immédiatement pour les exercices 2001-2002 et 2002-2003.

Tableau 4.1 : Sources de recettes disponibles (en milliers de dollars)

Source	2003-2004		
	Réelles 2001-2002 ¹	Réelles 2002-2003 ¹	Total des recettes prévues
Ventes de produits et services			
Droits et privilèges			
Frais d'agrément du courtier			
Frais d'agrément et d'examen des courtiers			397 14 14
Frais d'entreposage dans les entrepôts de douane			
Frais d'agrément d'entrepôts d'attente des douanes			600 172 172
Frais d'agrément d'entrepôts de stockage			600 220 220
Technologie IONSCAN (redevances)			200 936 936
Total des droits et privilèges			1 797 1 342 1 342
Services de nature réglementaire			
Programmes frontaliers du Canada et des É.-U.			
NEXUS			1 500 358 358
Programme EXPRES			800 594 594
Inspections des importations par l'ACIA			1 700 1 700 1 700
Autres services d'une nature réglementaire			
Droits de stockage dans les dépôts de douane et les entrepôts à la frontière			400 333 333
Frais pour l'obtention de renseignements et de documents			35 20 20
Total des services de nature réglementaire			4 435 3 005 3 005
Services de nature non réglementaire			
Administration des programmes provinciaux			
Accords sur la taxe de vente provinciale			5 538 3 828 3 828
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool			572 409 409
Frais de services spéciaux			
Service spécial des douanes hors site			1 500 1 095 1 095
Service spécial des douanes en dehors des heures normales			581 550 550
Autres services de nature non réglementaire			
CANPASS (y compris le Système de traitement accéléré des passagers)			600 412 412
Transfert de messages électroniques			48 82 82
Conseil économique de l'Asie et du Pacifique			25 37 37
Vérifications INR			22 22 22
Dédouanement des voyageurs par le CBS à Masset			28 28 28
Autres objets			5 5 5
Total des services de nature non réglementaire			8 864 6 468 6 468
Sous-total²			15 096 10 816 10 816
Moins : Montants recouverts pour le compte d'autres ministères			1 285 1 063 1 063
Total - Recettes disponibles²			13 811 9 753 9 753

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les dépenses réelles effectuées par l'ADRC, CIC et l'ACIA relatives aux responsabilités transférées à l'ASFC ne sont pas disponibles immédiatement pour les exercices 2001-2002 et 2002-2003.

² Les totaux peuvent ne pas donner un compte exact en raison des chiffres arrondis.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses prévues de l'Agence par opposition aux dépenses réelles
(en milliers de dollars)

	Réelles 2001-2002 ¹	Réelles 2002-2003 ¹	2003-2004			
			Total du Budget des dépenses principal	Total des dépenses prévues	Total des autori- sations	Total des dépenses réelles
Opérations frontalières						
Total					1 051 778	944 795

Tableau 4 : Recettes disponibles et non disponibles (en milliers de dollars)

	Réelles 2001-2002 ¹	Réelles 2002-2003 ¹	2003-2004		
			Recettes prévues	Total des autorisations	Réelles
Opérations frontalières					
Recettes disponibles					
Total des recettes disponibles			13 811	9 753	9 753
Recettes non disponibles					
Total des recettes non disponibles			31 589	36 826	36 826
Total des recettes			45 400	46 579	46 579

Tableau 4.2 : Sources de recettes non disponibles (en milliers de dollars)

Source	Réelles 2001-2002 ¹	Réelles 2002-2003 ¹	2003-2004	
			Recettes prévues	Total des autori- sations Réelles
Redressements des sommes à payer des années antérieures				141 141
Ventes de produits et services				
Droits et privilèges				
Boutiques hors taxes				
Frais d'agrément des courtiers ²			349	349
Frais d'entreposage dans les entrepôts de douane ²			702	702
Édifices publics et location d'édifices et de biens				
Location et utilisation de biens publics ²			64	64
Services de nature réglementaire				
Programmes frontaliers du Canada et des É.-U. ²			764	764
Autres			74	74
Services de nature non réglementaire				
Administration des programmes provinciaux ²			2 024	2 024
Frais de services spéciaux ²				
Service spécial des douanes hors site et après les heures normales			846	846
Autres ²			177	177
Total des ventes de produits et services			—	5 000 5 000
Autres droits et redevances				
Saisies dans les bureaux de douane			7 916	4 033 4 033
Saisies après enquête			838	2 203 2 203
TPS/TVH, droits d'importation des douanes, droits d'accise et taxe pour la sécurité des voyageurs aériens			24 000	24 634 24 634
Amendes des tribunaux			755	755 755
Total des autres droits et redevances			33 509	31 625 31 625
Divers				
Autres			60	60 60
Total divers			60	60 60
Total des recettes non disponibles			33 569	36 826 36 826

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les dépenses réelles effectuées par l'ADRC, CIC et l'ACIA relatives aux responsabilités transférées à l'ASFC ne sont pas disponibles immédiatement pour les exercices 2001-2002 et 2002-2003.

² Par suite de la restructuration du gouvernement du 12 décembre 2003, ces recettes pour le seul exercice 2003-2004 ont été perçues comme des recettes non disponibles. En 2004-2005 et les années suivantes, ces recettes seront perçues comme des recettes disponibles (voir tableau 4.1) conformément à l'autorisation fournie par le libellé des dépenses de fonctionnement du crédit 10 dans les crédits approuvés de l'ASFC.

Tableau 5 : Projets

Tableau 5.1 : Projets de capital principal (en milliers de dollars)

Projets de capital principal (crédit 15) par secteur d'activité ¹						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004	Total des autorisations 2003-2004	Dépenses réelles 2003-2004
Secteur d'activité des opérations frontalières						
Projets de construction de nouvelles installations						
Aldergrove, C.-B.	9 935				101	
Andover, N.-B.	5 761	23	798	1 500	4 215	475
Armstrong, Qc.	9 052	12	582	3 766	4 794	331
Cascade, C.-B.	2 500					
Clarenceville, Qc.	844	41	64	637	130	130
Coutts, Alberta	29 000	10 280	13 243	2 085	517	517
Coutts - Land, Alberta	3 000	2 401	13			
Douglas, C.-B.	29 784	119	1 203	4 500	5 000	2 103
Emerson, Man.	12 658	319	156			
Emerson (East Lynn), Manitoba	500	5	10			
Fraser, C.-B.	2 000					
Kingsgate, C.-B.	7 433				652	
Little Gold Creek, C.-B.	1 820	31				
Nelway, C.-B.	852	6				
Osoyoos, C.-B.	18 000	8 070	3 282	282	485	485
Rigaud, Qc.	440	438	9			
Saint-Bernard-de-Lacolle, Qc.	13 938	37				
Stanstead, Route 55 (Rock Island), Qc.	14 356	34	480	5 165	2 407	2 329
St-Stephen, N.-B.	15 000					
Modeles de conception	300	13	15			
Études de faisabilité	2 000	782	53			
Divers projets/après aménagement	413				303	303
Nouvelles initiatives/remplacements	714	13	128	714		
Études de préparation des emplacements des petits bureaux	100				45	45
Projets liés aux installations existantes						
Projets de santé et sécurité	20 656	2 315	2 130	1 645	1 645	1 645
Autre intégrité des biens	38 358	1 819	1 674	3 055	3 055	3 055
Total des projets de capital principal	239 414	26 758	23 840	23 349	23 349	11 418

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les renseignements fournis dans ce document à des fins de comparaison seulement sont tels qu'énoncés pour le secteur d'activité des douanes dans les rapports ministériels sur le rendement de l'ADRC et les rapports des comptes publics pour 2001-2002 et 2002-2003.

Tableau 5 : Projets

Tableau 5.1 : Projets de capital principal (en milliers de dollars)

Tableau 5.2 : Projets de plan d'investissement (en milliers de dollars)

Sommaire des dépenses d'investissement pour 2003-2004					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 2002-2003 ¹	ETP prévus 2003-2004	Dépenses prévues 2003-2004	ETP réels 2003-2004	Dépenses réelles 2003-2004
Secteur d'activité des opérations frontalières					
Plan d'action des douanes	28 665	172	22 660	172	17 816
Remplacement G11	508	17	2 269	17	1 566
Enveloppe de la sécurité publique (NEXUS, système de traitement accéléré des passagers)	8 151	132	20 750	132	17 236
Total des projets de plan d'investissement	37 324	321	45 679	321	36 618

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les renseignements fournis dans ce document à des fins de comparaison seulement sont tels qu'énoncés pour le secteur d'activité des douanes dans les rapports ministériels sur le rendement de l'ADRC et les rapports des comptes publics pour 2002-2003.

Tableau 5.3 : Projets de plan de gestion des biens (en milliers de dollars)

	Dépenses réelles 2002-2003 ¹	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses réelles 2003-2004
Véhicules		720	720
Équipement de détection de la contrebande	3 060	1 720	1 720
Système d'alarme et de sécurité personnelle		1 081	1 081
Infrastructure de la TI de base/hôte		16 649	16 649
Équipement informatique individuel (p. ex. ordinateurs personnels, ordinateurs portatifs, imprimantes)		3 910	2 985
Total pour les véhicules et l'équipement	3 060	24 080	23 155
Biens immobiliers			
Projets de capital principal (voir tableau 5.1)	23 840	23 349	11 418
Autre fonctionnement		9 800	9 800
Total pour les biens immobiliers	23 840	33 149	21 218
Total des projets de plan de gestion des biens	26 900	57 229	44 373

¹ L'Agence des services frontaliers du Canada a été créée le 12 décembre 2003. Les renseignements fournis dans ce document à des fins de comparaison seulement sont tels qu'énoncés pour le secteur d'activité des douanes dans les rapports ministériels sur le rendement de l'ADRC et les rapports des comptes publics pour 2002-2003.

Tableau 6 : Renseignements sur les frais d'utilisation (en milliers de dollars)

Frais d'utilisation	Type de frais	Législation déterminant les frais	2003-2004			Norme de rendement	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Recettes prévues	Recettes réelles	Coût total		Recettes prévues	Coût total estimatif	Recettes prévues	Coût total estimatif	Recettes prévues	Coût total estimatif
Ventes de produits et services												
a. Droits et privilèges												
a.1	R ¹	Loi sur les douanes	397	363	363	Le règlement stipule les responsabilités des demandeurs et des gouvernements lors des essais et de l'émission de ces agréments. Le programme a été conçu pour satisfaire à ces besoins réglementaires et pour faciliter le respect de la part des demandeurs.	397	397	397	397	397	397
Frais d'agrément et d'examen des courtiers												
a.2												
Frais d'entreposage dans les entrepôts de douane						Le règlement en vigueur énonce les exigences du programme et ces programmes d'agrément d'entrepôts ont été conçus pour satisfaire aux exigences.						
Frais d'agrément d'entrepôts d'attente des douanes	R	Loi sur les douanes	600	537	537		600	600	600	600	600	600
Frais d'agrément d'entrepôts de stockage	R	Loi sur les douanes	600	557	557		600	600	600	600	600	600
a.3												
Technologie IONSCAN redevances	R	Loi sur l'ADRC, art. 61	200	936	936	A det. ²	936	936	936	936	936	936
Total des droits et privilèges			1 797	2 393	2 393		2 533	2 533	2 533	2 533	2 533	2 533
b. Services de nature réglementaire												
b.1												
Programmes frontaliers du Canada et des É.-U.												
NEXUS	R	Loi sur les douanes	1 500	648	648	Il n'y a pas de normes de service publiées pour ce programme. Compte tenu de la nature binationale du programme, l'établissement de normes de service est difficile.	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Programme EXPRES	R	Loi sur les douanes	800	1 068	1 068		Il n'y a pas de normes de service publiée pour ce programme. Compte tenu de la nature binationale du programme, l'établissement de normes de service est difficile.	800	800	800	800	800
b.2												
Inspections par l'ACIA	R	Loi sur l'ACIA	1 700	1 700	1 700	A det.	1 700	1 700	1 700	1 700	1 700	1 700
b.3												
Autres services de nature réglementaire												
Frais d'entreposage aux dépôts de douane et aux entrepôts frontaliers	R	Loi sur les douanes	400	407	407	Les normes de service sont conçues pour satisfaire aux exigences énoncées dans les règlements connexes.	400	400	400	400	400	400

Tableau 5.2 : Projets de plan d'investissement (en milliers de dollars)

Sommaire des dépenses d'investissement pour 2003-2004					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 2002-2003 ¹	ETP prévus 2003-2004	Dépenses prévues 2003-2004	ETP réels 2003-2004	Dépenses réelles 2003-2004
Secteur d'activité des opérations frontalières					
Administration					
Immobilier					
Transport et matériel					
Véhicules					
Autres					
Total des projets de plan d'investissement	17 124	331	43 679	331	36 618

Tableau 5.3 : Projets de plan de gestion des biens (en milliers de dollars)

	Dépenses réelles 2002-2003 ¹	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses réelles 2003-2004
Immobilier			
Administration			
Immobilier			
Transport et matériel			
Véhicules			
Autres			
Total pour les véhicules et l'équipement		7 000	24 090
Transport et matériel			
Administration			
Immobilier			
Transport et matériel			
Véhicules			
Autres			
Total pour les biens immobiliers	23 840	11 149	21 216
Total des projets de plan de gestion des biens	26 900	87 229	44 870

Tableau 6 : Renseignements sur les frais d'utilisation (suite)

Pois d'utilisation	Type de frais	Législation déterminant les frais	2003-2004			Norme de rendement	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Recettes prévues	Recettes réelles	Coût total		Recettes prévues	Coût total estimé	Recettes prévues	Coût total estimé	Recettes prévues	Coût total estimé
Frais pour l'obtention de renseignements et de documents	R	Loi sur les douanes	35	20	20	A des	35	35	35	35	35	35
Total des services de nature réglementaire			4 435	3 843	3 843		4 435	4 435	4 435	4 435	4 435	4 435
G. Services de nature non réglementaire												
G.1 Administration des programmes provinciaux												
Accords sur la taxe de vente provinciale	A ¹	Loi sur l'ADRC, art. 61	5 538	5 852	5 852	Les normes de service sont inscrites dans les accords avec les provinces et l'initiative a été conçue et mise en œuvre afin de respecter ces normes.	5 538	5 538	5 538	5 538	5 538	5 538
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool	A	Loi sur l'ADRC, art. 61	572	586	586	Les normes de service sont inscrites dans les accords avec les provinces et l'initiative a été conçue et mise en œuvre afin de respecter ces normes.	572	572	572	572	572	572
G.2 Frais de services spéciaux												
Service spécial des douanes hors site	A	Loi sur l'ADRC, art. 61	1 500	1 441	1 441	Il n'y a pas de normes de service publiées étant donné que le service est fourni sur demande. Dans le cas où il y a un accord écrit conclu entre l'Agence et le client, les modalités peuvent définir le service à offrir et peuvent constituer un niveau de service convenu. Lorsque le règlement s'applique, les douanes offrent habituellement leurs services réguliers à un emplacement ou à un moment inhabituel et des frais s'ajoutent aux coûts de la prestation du service régulier dans l'environnement inhabituel.	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Service spécial des douanes après les heures d'ouverture	A	Loi sur les douanes	581	550	550		581	581	581	581	581	581
G.3 Autres services de nature non réglementaire												
CANPASS (y compris le système de traitement accéléré des passagers)	A	Loi sur les douanes	600	412	412	Les normes de service sont inscrites publiées pour le programme jusqu'à présent.	600	600	600	600	600	600
Transfert de messages électroniques	A	Loi sur l'ADRC, art. 61	48	62	62		30	30	30	30	30	30
Location d'édifices et de biens	A	Loi sur les douanes		64	64		64	64	64	64	64	64
Conseil économique de l'Asie et du Pacifique	A	Loi sur l'ADRC, art. 61	25	17	17		25	25	25	25	25	25

Tableau 6 : Renseignements sur les frais d'utilisation (suite)

Frais d'utilisation	Type de frais	Législation déterminant les frais	2003-2004			Norme de rendement	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Recettes prévues	Recettes réelles	Coût total		Recettes prévues	Coût total estimatif	Recettes prévues	Coût total estimatif	Recettes prévues	Coût total estimatif
Dédouanement des voyageurs par le CBS à Masset	A	Loi sur les douanes		28	28							
Vérifications des INR	A	Loi sur l'ADRC, art. 61		22	22							
Autres	A	Loi sur l'ADRC, art. 61		5	5							
Total des services de nature non réglementaire			8 864	9 579	9 579		8 910	8 910	8 910	8 910	8 910	8 910
Total des frais d'utilisation ⁴			15 096	15 816	15 816		15 878	15 878	15 878	15 878	15 878	15 878

1 R = Réglementaire

2 A dét. = À déterminer

3 A = Autres produits et services

4 Les totaux peuvent ne pas donner un compte exact en raison des chiffres arrondis.

Les colonnes de date de la dernière modification et des résultats de rendement ne figurent pas au tableau 6, car l'information n'était pas disponible au moment de la publication. L'information fait l'objet de recherches et figurera au tableau sur les frais d'utilisation du Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005.

Tableau 7 : Passif éventuel (en milliers de dollars)

Montant du passif éventuel	
Opérations frontalières	Au 31 mars 2004
Montants contestés	
Différends commerciaux	43 800
Sanctions administratives monétaires	3 900
Appels aux tribunaux	
Cour fédérale	5 200
TCCE	4 100
SAM	30
Total	57 030

Vigilance

Tableau 6 : Renseignements sur les frais d'utilisation (suite)

Frais d'utilisation	Type de frais	Legislation determinant les frais	2003-2004			Norme de rendement	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
			Recettes prévues	Recettes réelles	Coût total		Recettes prévues	Coût total estimatif	Recettes prévues	Coût total estimatif	Recettes prévues	Coût total estimatif
Total des services de nature réglementaire			8 830	1 085	103		1 216	4 435	9 215	4 279	4 461	9 237

Annexe E : Acronymes et abréviations

Acronyme	Description
ACIA	Agence canadienne d'inspection des aliments
ADRC	Agence des douanes et du revenu du Canada
APEC	Coopération économique Asie-Pacifique
ARC	Agence du revenu du Canada
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
CANPASS	Système canadien des services voyageurs – système de déclaration préapprouvée
CARICOM	Communauté des Caraïbes
CECME	Camion de l'équip de contrebande mobile de l'Exécution de la loi
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CNER	Centre national d'évaluation des risques
DGI	Direction générale de l'informatique
DP	Dossier passager
EBS	Encéphalopathie bovine spongiforme
EXPRES	Expéditions rapides et sécuritaires
G11	Logiciel de collecte de données sur le rendement des douanes
GRC	Gendarmerie royale du Canada
INR	Importateur non-résident
IPEC	Information préalable sur les expéditions commerciales
IPV	Information préalable sur les voyageurs
LIPI	Ligne d'inspection primaire intégrée
NEXUS	Programme conjoint canado-américain des douanes et de l'immigration – système de déclaration préapprouvée destiné aux grands voyageurs
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	Organisation mondiale des douanes
ONG	Organisation non gouvernementale
PAD	Programme d'autocotisation des douanes
RH	Ressources humaines
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RSAP	Régime de sanctions administratives pécuniaires
SAE	Système administratif d'entreprise
SCRS	Service canadien du renseignement de sécurité

Acronyme	Description
SDPF	Service des douanes et de la protection des frontières (États-Unis)
SPAT	Sécurité publique et antiterrorisme
SPPC-C	Sécurité publique et protection civile – Canada
SRAS	Syndrome respiratoire aigu sévère
TC	Transports Canada
TCCE	Tribunal canadien du commerce extérieur
TED	Transfert électronique de données
TI	Technologie de l'information
UAP	Unités d'analyse des passagers
UCAP	Unités conjointes d'analyse des passagers
US	États-Unis (d'Amérique)
VACIS	Système mobile d'inspection des véhicules et du fret
VT	Véhicule télécommandé
ZLEA	Zone de libre-échange des Amériques